



Postgraduate Bosowa University Publishing (PBUP)

Indonesian Journal of Business and Management

e-ISSN: 2460-3767 p-ISSN: 2656-6885

<https://postgraduate.universitasbosowa.ac.id/index.php/jbm>



PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, *KNOWLEDGE MANAGEMENT*, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI MOTIVASI KERJA PADA HOTEL NOVOTEL MAKASSAR

The Influence of Individual Characteristics, Knowledge Management, and Work Environment on Employee Performance through Work Motivation at the Novotel Makassar Hotel

Ardhyanto Trisetiawan*, Haeruddin Saleh, Lukman Setiawan

Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

*Email: dakhri423@gmail.com

Diterima: 03 April 2024/Disetujui: 08 Juni 2025

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung karakteristik individu, knowledge management, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, menganalisis pengaruh langsung karakteristik individu, knowledge management, dan lingkungan kerja terhadap motivasi, dan menganalisis pengaruh tidak langsung karakteristik individu, knowledge management, dan lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui motivasi kerja. Penelitian ini menggunakan data primer melalui survei sebanyak 32 pegawai sebagai sampel dari seluruh jumlah pegawai sebanyak 32 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Survei dilakukan selama 2 (dua) bulan yaitu Mei s.d Juli 2024. Data dianalisis dengan menggunakan program SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu, knowledge management, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karakteristik individu, knowledge management, dan lingkungan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja.

Kata Kunci: Karakteristik Individu, *Knowledge Management*, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of: (1) analyzing the direct influence of individual characteristics, knowledge management, and the work environment on employee performance, (2) analyzing the direct influence of individual characteristics, knowledge management, and the work environment on motivation, (3) analyzing the indirect influence individual characteristics, knowledge management, and work environment directly affect employee performance through work motivation. This research uses primary data through a survey of 32 employees as a sample from the total number of 32 employees. The data collection techniques used in this study were observation, interviews, documentation and questionnaires. The survey was conducted for 2 (two) months from May to July 2024. The data was analyzed using the SmartPLS program. The research results showed that individual characteristics, knowledge management, and the work environment influence employee performance, individual characteristics, knowledge management, and the work environment have an indirect influence on employee performance through work motivation.

Keywords: Individual Characteristics, Knowledge Management, Work Environment, Work Motivation, Employee Performance



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

1. PENDAHULUAN

Manusia merupakan unsur penting didalam kehidupan. Baik dalam kehidupan individu, masyarakat, maupun

perusahaan. Manusia sebagai hal yang sangat berpengaruh dalam kegiatan sehari-hari. Peran manusia juga penting di dalam sebuah perusahaan, dengan adanya kehadiran manusia

maka kegiatan dan proses yang dilakukan saat bekerja akan dapat terlaksana. Kehadiran sumber daya manusia tersebut digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh sebuah perusahaan.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih, perusahaan semakin menginginkan usahanya berjalan dengan baik dan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Perusahaan juga tidak dapat menghindari persaingan industri yang semakin maju dan ketat. Sebuah perusahaan harus mampu memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara optimal. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Hal yang harus dilakukan perusahaan adalah dengan memiliki manajemen sumber daya manusia yang mampu menciptakan kondisi yang mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan kualitas karyawan yang dimiliki. Manajemen sumber daya manusia juga sangat dibutuhkan keberadaannya oleh perusahaan untuk dapat menangani berbagai masalah-masalah yang berkaitan dengan para karyawannya.

Untuk memenuhi tujuan perusahaan tersebut di atas, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang profesional dalam mengelola sistem dan mekanisme yang ada untuk menghadapi persaingan usaha dengan mendukung respon yang fleksibel terhadap perubahan. Sumber daya manusia adalah suatu komponen vital bagi perusahaan, karena sumber daya manusia menjadi pelaksana utama aktivitas manajerial dan operasional di perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia merupakan investasi yang memegang peranan penting bagi perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia, faktor produksi lain tidak dapat dijalankan dengan maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Peranan manusia dalam mencapai tujuan tersebut sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi (Mustopa et al., 2021; Supriyadi et al., 2020). Selain memiliki sumber daya manusia yang profesional juga dibutuhkan untuk selalu melakukan upaya-upaya untuk pengembangan sumber daya manusia yang ada (Supriyadi.I.2020). Pengembangan sumber daya manusia merupakan manajemen yang menitik beratkan perhatiannya kepada faktor produksi manusia dengan segala kegiatannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Selanjutnya, menurut Mustofa. R. (2021) pengembangan sumber daya manusia sebagai bagian suatu sistem resmi yang ada dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk menetapkan secara efektif serta efisien dengan mengembangkan kinerja seseorang dalam mencapai tujuan organisasi tersebut bahwa ada beberapa unsur dari sumber daya manusia, yaitu potensi, sikap, values, keperluan, serta karakteristik. Sedangkan menurut (Supriyadi. 2020) Pengembangan sumber daya manusia merupakan manajemen yang menitik beratkan perhatiannya kepada faktor produksi manusia dengan segala kegiatannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Nona, et al (2023) mengemukakan bahwa kualitas kinerja yang baik dicerminkan dari budaya kerja yang terdapat dalam budaya organisasi, sehingga makin baik budaya kerjanya maka semakin baik pula kinerja karyawan di dalam organisasi tersebut. Hal ini dikarenakan kualitas kinerja yang baik tercipta karena adanya pemahaman yang baik bagi karyawan terhadap budaya kerja tersebut yang menjadi rutinitas mereka sehingga karyawan

dapat menjadi lebih profesional. Selain itu, religiusitas dan resiliensi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Abdillah, 2022).

Dewi Fitriani, et al. (2022) berpendapat kinerja ialah prestasi kerja sebagai hasil penerapan rencana kerja yang dirancang oleh suatu lembaga, bagi pemerintah atau perusahaan/bisnis, yang pemimpin maupun pegawai melaksanakan demi memperoleh tujuan yang sudah terencana (Fitriani et al., 2022; Putri et al., 2023). Dalam era ekonomi berbasis pengetahuan, menjadi semakin penting bagi Perusahaan Perhotelan untuk menciptakan sumber daya yang luas pengetahuan dan memperkuat mekanisme pembagian untuk kualitas yang lebih baik dari perusahaan (Pausits & Pellert, 2019). Olehnya itu setiap instansi atau organisasi harus mampu melakukan penerapan pengetahuan yang sesuai dengan kompetensinya. Sehingga kemampuan dalam manajemen pengetahuan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Menurut (Anwar, 2020) “istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual permormance atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang.

Kualitas kolaborasi dan kinerja karyawan antar-bagian dalam instansi atau organisasi sangat bergantung pada fungsi dari berbagi pengetahuan dalam tim kolaborasi (Louis, 2016; Mohammadi, Yeganeh, & Rad, 2020). Kinerja karyawan juga mencerminkan sikap kerjasama, kompetensi, dan budaya dalam setiap lembaga terhadap pelanggan dan karyawan. Seperti komunitas profesional lainnya, karakteristik individu senantiasa ada di setiap perusahaan diantara karyawan dan pelanggan dan bahkan di antara karyawan pada bagian yang lainnya dengan status tingkatan sosial yang berbeda. Karakteristik individu tersebut, seperti kompetisi dan manajemen pengetahuan, biasanya memiliki efek positif pada kualitas interaksi dan kolaborasi prestasi (Jehn & Chatman, 2017). Selain itu, manajemen pengetahuan karyawan adalah faktor mendominasi penting selama proses pertumbuhan Perusahaan (Birn, Lasala, & Edd, 2018). Menurut (Farisi, Irnawati, and Fahmi 2020) motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati, dan sungguh sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas. Pencapaian terhadap kinerja melalui motivasi kerja dalam suatu organisasi perlu pengkajian dampak perorangan, kelompok dan lingkungan kerja pada perilaku dalam organisasi dengan maksud menerapkan pengetahuan untuk memperbaiki keefektifan organisasi (Robbins, 2016). Karakteristik individu dan lingkungan kerja di dalam organisasi berasal dari 2 sumber yaitu: individu dan kelompok. Perilaku kelompok dan pengaruh antar pribadi juga memberikan kekuatan atas kinerja organisasi. Seiring perubahan lingkungan bisnis yang semakin ketat, kreativitas dan inovasi telah menjadi kegiatan yang utama dan rutin bagi perusahaan.

Kreativitas dan inovasi dalam manajemen pengetahuan adalah formalisasi akses pengalaman, pengetahuan yang dapat menciptakan kapabilitas baru, kinerja yang superior, meningkatkan inovasi dan nilai pelanggan. Beckman (2017) dalam Liebowitz (2019). Perhatian utama dalam manajemen

pengetahuan adalah sering menghubungkan staf untuk sistem yang digunakan dalam transfer dan distribusi pengetahuan dengan mempergunakan teknologi. Ini adalah interaksi antara tiga elemen utama dalam manajemen pengetahuan yaitu pengetahuan, people dan teknologi.

Berdasarkan dari pengetahuan teoritis serta digabungkan dengan pengamatan praktis sebelumnya tentang Knowledge Management dan kinerja karyawan perhotelan tersebut untuk dapat menganalisis dan mengevaluasi kinerja pelayanan karyawan perhotelan, maka ditawarkan suatu model analisis. Kerjasama dilakukan oleh sebuah tim lebih efektif daripada kerja secara individual. Menurut West (2012), Telah banyak riset membuktikan bahwa kerjasama secara berkelompok mengarah pada efisiensi dan efektivitas yang lebih baik. Hal ini sangat berbeda dengan kerja yang dilaksanakan oleh perorangan. Selain keunggulan di atas kerjasama juga dapat menstimulasi seseorang berkontribusi dalam kelompoknya, sebagaimana yang dinyatakan Davis (dalam Dewi, 2016) bahwa, Manajemen pengetahuan dalam organisasi sangat penting untuk meningkatkan kinerja dan inovasi organisasi (Noor & Salim, 2012; Thomas, 2015).

Peran karakteristik individu dalam berbagi pengetahuan berimplikasi terhadap kinerja. Manajemen pengetahuan sangat penting bagi sebuah organisasi untuk berfungsi secara fungsional. Ini adalah salah satunya Inisiatif Manajemen Pengetahuan, jika ingin mempertahankannya sebagai budaya dalam sebuah organisasi. Manajemen pengetahuan dapat didefinisikan sebagai individu yang mendistribusikan pengetahuan mereka yang diperoleh dalam masyarakat (Ryu et al., 2013), sebuah tindakan yang disengaja yang membuat pengetahuan dapat digunakan kembali oleh orang lain melalui transfer pengetahuan (Lee & Al-Hawamdeh, 2012). Ini adalah proses memberi dan menerima pengetahuan (Hooff & Ridder, 2014), tindakan bertukar gagasan melalui musyawarah untuk menciptakan pengetahuan baru (Hislop, 2012), dan kontribusi karyawan untuk meningkatkan kinerja dan memanfaatkan inovasi (Chen, 2011). Ini juga merupakan proses di mana individu menukar pengetahuan dan gagasannya melalui diskusi untuk menciptakan pengetahuan atau gagasan baru (Alam et al., 2019).

Selanjutnya lingkungan kerja juga menjadi faktor yang mampu mempengaruhi kinerja. Menurut (Nabawi, 2019) lingkungan kerja adalah apapun yang berada di sekitar lokasi tempat kerja. Lingkungan kerja ini bisa berdampak pada kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas. Menurut Nofal Supriaddin (2020) mengatakan bahwa lingkungan kerja adalah suatu kondisi dimana didalamnya para karyawan melaksanakan suatu aktivitas. Kondisi lingkungan kerja secara fisik dapat berupa suhu yang terlalu panas, terlalu dingin, terlalu sesak, kurang cahaya, dan semacamnya, Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberi motivasi akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja” Jeni Andriani, Lili Sularmi dan Ninik Anggraini (2021).

Pada Perusahaan perhotelan tentu tidak semua karyawan memiliki tingkat kualitas yang sama dalam melaksanakan tugasnya. Perbedaan tersebut akan sangat berdampak terhadap

perusahaan. Dampak positif akan dirasakan oleh perusahaan dengan meningkatnya Kinerja karyawan karyawan, oleh sebab itu manajemen harus mampu mempelajari bagaimana sikap serta perilaku karyawan dalam perusahaan untuk dapat mencapai tujuan dengan maksimal. Bila karyawan memberikan hasil kerja yang sesuai dengan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan maka kataktersitik individu karyawan dapat dikatakan baik. Sebaliknya bila perilaku karyawan memberikan hasil kerja yang kurang dengan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan maka manajemen pengetahuan karyawan tergolong kurang baik. Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu. Pemikiran tersebut dibandingkan dengan target atau sasaran yang telah di sepakati bersama.

Pada Novotel Hotel di Makassar, karakteristik individu karyawan, dan manajemen pengetahuan serta lingkungan kerja dimaksudkan untuk kinerja karyawan berdasarkan prestasi kerjanya. Tujuannya untuk memberikan motivasi kerja para karyawannya untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan dalam menunjang tercapainya tujuan perusahaan secara optimal. Selain motivasi kerja kepada karyawan juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, motivasi kerja merupakan hasrat didalam seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan kerja. Seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan sesuatu hal dalam mencapai tujuan. Dengan adanya pemberian motivasi dan impact kinerja berupa penghargaan akan berdampak positif bagi karyawan itu sendiri, namun pada kenyataannya motivasi kerja karyawan Perhotelan Indoensia itu relatif konstan bahkan cenderung menurun. Hal ini terlihat dari keluhan pelayanan dan penanganan yang masih lamban serta kurang terintegrasinya sistem yang berjalan. Tujuan pemberian motivasi kerja terhadap karyawan adalah untuk semakin meningkatkan Kinerja karyawan, dimana karyawan akan berusaha dan semangat dengan dorongan motivasi kerja untuk dapat memperoleh manajemen pengetahuan yang telah dijanjikan perusahaan. Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu. Pemikiran tersebut di bandingkan dengan target atau sasaran yang telah di sepakati bersama. Kinerja mempunyai arti penting bagi karyawan, adanya penilaian kinerja berarti karyawan mendapat perhatian dari atasan, disamping itu akan menambah gairah kerja karyawan karena dengan penilaian kinerja ini mungkin karyawan yang berprestasi dipromosikan, di kembangkan dan diberi penghargaan atas prestasi, sebaliknya karyawan yang tidak berprestasi akan tidak dipromosikan.

Secara umum karyawan bekerja karena didorong untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, sehingga para karyawan akan semakin giat bekerja apabila hasil yang dicapai dalam pekerjaan tersebut memperoleh imbalan atau balas jasa yang memuaskan dan pada akhirnya bisa mencapai tujuan perusahaan. Salah satu kebijakan yang diberikan perusahaan kepada karyawan untuk meningkatkan Kinerja karyawan adalah melalui kompensasi berupa manajemen pengetahuan. Imbalan atau kompensasi adalah balas jasa yang diberikan baik secara material (gaji, manajemen pengetahuan, reward dan tunjangan) maupun non material (penghargaan secara lisan, pujian dan rasa aman). Oleh karena itu untuk mendapatkan sumber daya manusia yang produktif dan berkualitas maka

dibutuhkan suatu kebijakan yang dapat merangsang kepuasan kerja dan Kinerja dari hasil sumber daya manusia. Menurut Wibowo (2011:7) Kinerja merupakan hasil dari pekerjaan dan mempunyai hubungan kuat dengan strategis organisasi, memberikan kontribusi pada ekonomi, dan kepuasan pelanggan.

Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Dengan demikian, Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang di capai dari pekerjaan tersebut. Oleh sebab itu setiap tugas dan pekerjaan yang kita lakukan harus berdasarkan pengetahuan dan keterampilan agar tercapai tujuan yang diinginkan.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung karakteristik individu, knowledge management, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, menganalisis pengaruh langsung karakteristik individu, knowledge management, dan lingkungan kerja terhadap motivasi, dan menganalisis pengaruh tidak langsung karakteristik individu, knowledge management, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja.

2. METODE

Pendekatan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan Kuantitatif. Pendekatan Kuantitatif adalah pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numeric.

Penelitian ini dilaksanakan di Novotel Hotel Makassar yang terletak di Jalan Chairil Anwar No.28, Sawerigadig Makassar dengan waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini direncanakan selama 2 (dua) bulan mulai Mei 2024 sampai dengan Juli 2024.

Penelitian ini merupakan studi kasus yang dilakukan terhadap jumlah karyawan pada Kantor Novotel Hotel di Makassar.

- 1) Populasi, adalah Karyawan FrontLiner atau yang berhadapan langsung dengan pelanggan yang berada pada ruang lingkup kerja Novotel Hotel di Makassar. Dalam penelitian ini jumlah populasi sebanyak 32 orang karyawan (data 2024).
- 2) Jumlah responden dalam penelitian ini adalah yakni 32 orang karyawan, sekaligus jumlah tersebut menjadi responden dalam penelitian. Dengan teknik penentuan sampel, yakni dengan sampel jenuh.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Observasi yaitu tehnik yang digunakan untuk mengadakan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti.
- 2) Wawancara yaitu cara pengumpulan data dengan mewawancarai sumber informasi otoritas atau pengetahuan dan dapat memberikan bahan informasi yang valid tentang

seluk beluk kejadian yang dipertanyakan oleh pewawancara.

- 3) Dokumentasi untuk mencari data mengenai variabel yang pengumpulan datanya berupa catatan transkrip, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka meningkatkan Kinerja karyawan pada Novotel Hotel di Makassar.
- 4) Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan daftar pertanyaan kepada responden yang berhubungan dengan variabel penelitian. Kuesioner ini diberikan kepada seluruh responden pada Novotel Hotel di Makassar.

Penelitian ini merupakan suatu studi kasus, maka jenis data yang digunakan adalah:

- 1) Data Kualitatif, yaitu data yang berupa informasi atau keterangan-keterangan yang diperoleh dan disajikan dalam bentuk bukan angka. Data tersebut diambil dari kuisisioner yang dibagikan kepada karyawan Novotel Hotel di Makassar
- 2) Data Kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dan disajikan dalam bentuk kuesioner dan dikelola dengan angka-angka untuk memperoleh dokumen-dokumen informasi dari masing masing peserta dan referensi lainnya yang relevan dengan kajian yang akan diteliti.

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

- 1) Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan yang diperoleh melalui pengamatan, penyebaran angket (daftar pertanyaan) yang diajukan kepada responden.
- 2) Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari tempat penelitian meliputi data yang dipublikasikan atau yang tidak dipublikasikan. Tentunya data ini berkaitan dengan perusahaan dan yang berhubungan dengan Karakteristik Individu, Manajemen Pengetahuan, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan serta pendukung lainnya.

Berdasarkan pada tujuan penelitian maka dalam memecahkan atau menganalisis permasalahan yang ada dalam penelitian ini digunakan metode:

- 1) Metode analisis deskriptif yaitu untuk mengukur dan menganalisa faktor yang berpengaruh terhadap Kinerja karyawan pada Novotel Hotel di Makassar dengan memberikan alasan yang bersifat nalar dan teoritik.
- 2) Metode analisis kuantitatif yaitu dengan menggunakan model SEM (system equation model) menggunakan analisis jalur (path analisis), analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel, manajemen pengetahuan, penghargaan, dan Kepuasan Kerja. Analisis jalur adalah suatu teknik pengembangan dari regresi linier berganda. Teknik ini digunakan untuk menguji besarnya

sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y_1 , dan $Y = \rho_{YX_1} + \rho_{YX_2} + \rho_{YX_3}e$.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pengaruh Karakteristik Individu, Knowledge Management, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan secara langsung Pada Hotel Novotel Makassar

1) Karakteristik Individu Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil kuesioner dan karakteristik responden tingkat pendidikan anggota didominasi pendidikan sarjana. Merujuk dari data hasil penelitian, variabel Karakteristik Individu secara empirik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Pada pengujian pengaruh langsung antara Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien path sebesar 0.328, dengan p-value sebesar 0.030. Karena p-value < 0.05, maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi Karakteristik Individu akan mengakibatkan semakin tinggi Kinerja Karyawan. Hal ini sejalan dengan Sunarso, 2010 bahwa Knowledge Management Kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sejalan dengan hal itu putra (2002) mengatakan ada 4 indikator dalam beban kerja yaitu: 1) Target yang Harus Dicapai : Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. 2) Kondisi Pekerjaan : Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan. 3) Penggunaan Waktu : Kerja Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar). 4) Standar Pekerjaan : Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Pengukuran beban kerja memberikan beberapa keuntungan bagi organisasi. Cain (2007) menjelaskan bahwa alasan yang sangat mendasar dalam mengukur beban kerja adalah untuk mengkuatifikasi biaya mental (mental cost) yang harus dikeluarkan dalam melakukan suatu pekerjaan agar dapat memprediksi Kinerja Karyawan sistem dan pekerja. Tujuan akhir dari langkah-langkah tersebut adalah untuk meningkatkan kondisi kerja, memperbaiki desain

lingkungan kerja ataupun menghasilkan prosedur kerja yang lebih efektif. Secara sintesis, Knowledge Management Kerja sepertinya tidak menciptakan efek signifikan pada Kinerja Karyawan karena budaya masyarakat khusus dari organisasi pemerintahan daerah, seperti prestasi kerja dan status sosial (Marsh, 2013). Namun, kapasitas kerja memainkan peran antededen dalam Kinerja Karyawan, menghasilkan efek signifikan pada Kinerja Karyawan. Demikian hal juga yang terjadi pada instansi pemerintah daerah pengaruh kapasitas kerja terhadap Kinerja Karyawan pengaruhnya sangat rendah hal ini ditunjukkan bahwa karakteristik budaya pada instansi pemerintahan daerah, para pejabat struktural yang bisa mengelola pekerjaan dan hasil kerja yang sangat dihargai, hal ini ditunjukkan bahwa status sosio-ekonomi dan identitas profesional mereka yang tinggi. Namun, gaya berpikir dan perilaku mereka tidak dapat dielakkan dipengaruhi oleh kapasitas kerja seperti manusia lainnya.

2) Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan

Merujuk pada data hasil penelitian, variabel Knowledge Management secara empirik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Diperoleh nilai koefisien nilai koefisien path sebesar 0.351, dengan p-value sebesar <0.001. Karena p-value < 0.05, maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Knowledge Management, akan mengakibatkan semakin tinggi Knowledge Management. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi Knowledge Management, akan mengakibatkan semakin tinggi kinerja. Artinya secara empirik bahwa Knowledge Management berimplikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Hotel Novotel Makassar. Temuan ini sejalan dengan Hasibuan (2005) bahwa Knowledge Management Kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Knowledge Management sebagai kemampuan dari seorang individual yang ditunjukkan dengan Kinerja Karyawan baik dalam jabatan atau pekerjaannya. Knowledge Management itu kumpulan dari pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang digunakan untuk meningkatkan Kinerja Karyawan atau keadaan atau kualitas yang memadai atau sangat berkualitas, mempunyai kemampuan untuk menampilkan peran tertentu. Hal ini mengartikan bahwa Pertama, Karakteristik Individu merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku untuk meningkatkan Kinerja Karyawan. Kedua, indikator kuat tentang Knowledge Management disini adalah peningkatan Kinerja Karyawan sampai pada tingkat baik atau sangat baik. Ketiga, kombinasi dan perilaku adalah modal untuk menghasilkan Kinerja Karyawan. Fakta lain dikemukakan oleh Sinungan (2005) yang menyatakan bahwa insentif merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada

peraturan – peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Sedangkan kerja merupakan segala aktivitas manusia yang dilakukan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan. Fakta empirik juga atas temuan Nitisemito (1996) mengatakan bahwa insentif adalah suatu sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis. Menurut pendapat Handoko (dalam Wirawan, 1994) Karakteristik Individu adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Siswanto (dalam Wahyuningrum, 2008) mengemukakan *Knowledge Management* sebagai suatu sikap menghormati, menghargai patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Hal ini sejalan dengan temuan Wyckoff dan Unel (dalam Hasibuan, 2007) menyebutkan bahwa *Knowledge Management* adalah kesadaran, kemauan dan kesediaan kerja orang lain agar dapat taat dan tunduk terhadap semua peraturan dan norma yang berlaku, kesadaran kerja adalah sikap sukarela dan merupakan panggilan akan tugas dan tanggung jawab bagi seorang karyawan. Karyawan akan mematuhi atau mengerjakan semua tugasnya dengan baik dan bukan mematuhi tugasnya itu dengan paksaan. Kesediaan kerja adalah suatu sikap perilaku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan tugas pokok sebagai seorang karyawan. Karyawan harus memiliki prinsip dan memaksimalkan potensi kerja, agar karyawan lain mengikutinya sehingga dapat menanamkan jiwa Karakteristik Individu dalam bekerja mengerjakannya. Berdasarkan dari pendapat dari para ahli, dapat disimpulkan bahwa *Knowledge Management* adalah suatu sikap atau perilaku anggota sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku

3) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Merujuk pada data hasil penelitian, variabel Lingkungan Kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Diperoleh nilai koefisien nilai koefisien path sebesar 0.387, dengan p-value sebesar <0.001 . Karena p-value <0.05 , maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Lingkungan Kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi Kinerja Karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi Lingkungan Kerja akan mengakibatkan semakin tinggi kinerja. Artinya secara empirik bahwa *Knowledge Management* berimplikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Hotel Novotel Makassar. Temuan ini sejalan dengan Hasibuan (2005) bahwa Lingkungan Kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. *Knowledge Management*

sebagai kemampuan dari seorang individual yang ditunjukkan dengan Kinerja Karyawan baik dalam jabatan atau pekerjaannya. Lingkungan Kerja itu kumpulan dari pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang digunakan untuk meningkatkan Kinerja Karyawan atau keadaan atau kualitas yang memadai atau sangat berkualitas, mempunyai kemampuan untuk menampilkan peran tertentu. Hal ini mengartikan bahwa Pertama, Lingkungan Kerja merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku untuk meningkatkan Kinerja Karyawan. Kedua, indikator kuat tentang *Knowledge Management* disini adalah peningkatan Kinerja Karyawan sampai pada tingkat baik atau sangat baik. Ketiga, kombinasi dan perilaku adalah modal untuk menghasilkan Kinerja Karyawan. Fakta lain dikemukakan oleh Sinungan (2005) yang menyatakan bahwa insentif merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Sedangkan kerja merupakan segala aktivitas manusia yang dilakukan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan. Fakta empirik juga atas temuan Nitisemito (2016) mengatakan bahwa insentif adalah suatu sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis. Menurut pendapat Handoko (dalam Wirawan, 2021) Lingkungan Kerja adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasinya. Siswanto (dalam Wahyuningrum, 2018) mengemukakan *Knowledge Management* sebagai suatu sikap menghormati, menghargai patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Hal ini sejalan dengan temuan Wyckoff dan Unel (dalam Hasibuan, 2017) menyebutkan bahwa Lingkungan Kerja adalah kesadaran, kemauan dan kesediaan kerja orang lain agar dapat taat dan tunduk terhadap semua peraturan dan norma yang berlaku, kesadaran kerja adalah sikap sukarela dan merupakan panggilan akan tugas dan tanggung jawab bagi seorang karyawan. Karyawan akan mematuhi atau mengerjakan semua tugasnya dengan baik dan bukan mematuhi tugasnya itu dengan paksaan. Kesediaan kerja adalah suatu sikap perilaku dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan tugas pokok sebagai seorang karyawan. Karyawan harus memiliki prinsip dan memaksimalkan potensi kerja, agar karyawan lain mengikutinya sehingga dapat menanamkan jiwa Karakteristik Individu dalam bekerja mengerjakannya.

4) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Merujuk pada data hasil penelitian, variabel Motivasi Kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Diperoleh nilai koefisien nilai koefisien path sebesar 0.406, dengan p-value sebesar <0.001 . Karena p-value <0.05 , maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Mengingat koefisien path

bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Motivasi Kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi Motivasi Kerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi Motivasi Kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi kinerja. Artinya secara empirik bahwa Motivasi Kerja berimplikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Novotel Makassar di Makassar. Temuan ini sejalan dengan Hasibuan (2016) bahwa Motivasi Kerja mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan. Pada dasarnya seorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dorongan keinginan pada diri seseorang dengan orang yang lain berbeda sehingga perilaku manusia cenderung beragam di dalam bekerja. Menurut Vroom dalam Ngalim Purwanto (2016: 72), motivasi mengacu kepada suatu proses mempengaruhi pilihan-pilihan individu terhadap bermacam-macam bentuk kegiatan yang dikehendaki. Kemudian John P. Campbell, dkk mengemukakan bahwa motivasi mencakup di dalamnya arah atau tujuan tingkah laku, kekuatan respons, dan kegigihan tingkah laku. Di samping itu, istilah tersebut mencakup sejumlah konsep dorongan (drive), kebutuhan (need), rangsangan (incentive), ganjaran (reward), penguatan (reinforcement), ketetapan tujuan (goal setting), harapan (expectancy), dan sebagainya. Motivasi Kerja merupakan motivasi yang terjadi pada situasi dan lingkungan kerja yang terdapat pada suatu organisasi atau lembaga. Keberhasilan dan kegagalan pendidikan memang sering dikaitkan dengan Motivasi Kerja guru. Pada dasarnya manusia selalu menginginkan hal yang baik-baik saja, sehingga daya pendorong atau penggerak yang memotivasi semangat kerjanya tergantung dari harapan yang akan diperoleh mendatang jika harapan itu menjadi kenyataan maka seseorang akan cenderung meningkatkan Motivasi Kerjanya. Fakta lain dikemukakan oleh B. Uno (2018: 66-67), kerja adalah sebagai 1) aktivitas dasar dan dijadikan bagian esensial dari kehidupan manusia, 2) kerja itu memberikan status, dan mengikat seseorang kepada individu lain dan masyarakat, 3) pada umumnya wanita atau pria menyukai pekerjaan, 4) moral pekerja dan anggota itu banyak tidak mempunyai kaitan langsung dengan kondisi fisik maupun materiil dari pekerjaan, 5) Knowledge Management kerja itu banyak bentuknya, diantaranya adalah uang. Berdasarkan beberapa definisi dan komponen pokok diatas dapat dirumuskan motivasi merupakan daya dorong atau daya gerak yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada suatu perbuatan atau pekerjaan Hal ini sejalan dengan temuan Hasibuan (2016) mengatakan bahwa Motivasi Kerja merupakan teori yang mendasarkan atas faktor-faktor kebutuhan dan Motivasi individu yang menyebabkan bertindak dan berperilaku dengan cara tertentu. Teori ini memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri orang yang menguatkan, mengarahkan, mendukung dan menghentikan perilakunya. Jika kebutuhan semakin terpenuhi, maka semangat pekerjaannya semakin baik..

5) Pengaruh Karakteristik Individu Kerja Terhadap Motivasi Kerja

Merujuk pada data hasil penelitian, variabel Kapasitas Kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Kerja. Pada pengujian pengaruh langsung antara Kapasitas Kerja terhadap Motivasi Kerja, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien path sebesar 0.311, dengan p-value sebesar <0.001 . Karena p-value <0.05 , maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara profesionalisme Kerja terhadap Motivasi Kerja. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Kapasitas Kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi Motivasi Kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Morgan, 2019 bahwa Motivasi Kerja bagi suatu perusahaan ditentukan oleh banyak faktor, salah satu diantaranya adalah karakteristik pengguna teknologi informasi tersebut. Perbedaan karakteristik pengguna teknologi informasi juga dipengaruhi oleh aspek perilaku. Perilaku ini dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap teknologi informasi yang secara teoritis dideskripsikan oleh para ahli pengembang teknologi informasi sebagai pengguna dan pengaruhnya terhadap penggunaan teknologi informasi, sehingga dari aspek berperilaku pengguna akan turut mempengaruhi persepsi dan sikap dalam menerima dan menguasai teknologi informasi (Davis, 2017). Jadi, untuk didapatkan hasil Kinerja Karyawan yang efisien dan efektif, organisasi harus mampu berinteraksi dengan suatu teknologi informasi yang ada dan memanfaatkan teknologi informasi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka.

6) Pengaruh Knowledge Management Terhadap Motivasi Kerja

Merujuk pada data hasil penelitian ini, variabel Knowledge Management kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Kerja. Pada pengujian pengaruh langsung antara Knowledge Management terhadap Motivasi Kerja, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien path sebesar 0.505, dengan p-value sebesar <0.001 . Karena p-value <0.05 , maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Knowledge Management terhadap Motivasi Kerja. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Menurut Arif (2023) ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dan dipertimbangkan dalam menggunakan teknologi informasi yaitu: Dukungan top manajemen, lembaga induk, pemilik modal dan kepentingan, Kesinambungan, Perawatan dan pemeliharaan, Sumber daya manusia, Infrastruktur lainnya seperti listrik, ruang/gedung, furniture, interior design, jaringan komputer, dan ebagainya, Pengguna kantor seperti faktor kebutuhan, kenyamanan, pendidikan pengguna, kondisi pengguna, dan lain- lain. Hal-hal yang perlu diketahui oleh seorang anggota dalam memanfaatkan teknologi

7) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja

Merujuk pada data hasil penelitian ini, variabel Lingkungan Kerja kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Kerja. Pada pengujian pengaruh langsung antara Lingkungan Kerja terhadap

Motivasi Kerja, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien path sebesar 0.308, dengan p-value sebesar <0.001 . Karena p-value <0.05 , maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Menurut Setiawan (2023) ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dan dipertimbangkan dalam menggunakan teknologi informasi yaitu Dukungan top manajemen, lembaga induk, pemilik modal dan kepentingan, Kesenambungan, Perawatan dan pemeliharaan, Sumber daya manusia, Infrastruktur lainnya seperti listrik, ruang/gedung, furniture, interior design, jaringan komputer, dan ebagainya, Pengguna kantor seperti faktor kebutuhan, kenyamanan, pendidikan pengguna, kondisi pengguna, dan lain- lain. Hal-hal yang perlu diketahui oleh seorang anggota dalam memanfaatkan teknologi

8) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Merujuk pada data hasil penelitian ini, variabel Motivasi Kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Pada pengujian pengaruh langsung antara Motivasi Kerja (Y1) terhadap Kinerja Karyawan (Y2), diperoleh nilai koefisien path sebesar 0.406, dengan p-value sebesar <0.001 . Karena p-value <0.05 , maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Motivasi Kerja (Y1) terhadap Kinerja Karyawan (Y2). Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa Penelitian tentang pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan organisasi telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya yaitu Fajri (2011), Waskito (2012), Retriana (2013) dan Regiana (2014). Faktor lain yang juga mempengaruhi Motivasi Kerja adalah tingkat pendidikan yang dimiliki oleh anggota. Pendidikan pada hakekatnya merupakan usaha untuk mencari informasi yang dibutuhkan dan berguna bagi kehidupan. Selain itu penerapan Knowledge Management juga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja anggota. Disiplin kerja merupakan hal penting dalam pelaksanaan tugas agar dapat berjalan dengan baik dan efektif. Temuan ini sejalan dengan Beberapa penelitian terdahulu yang relevan terkait dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu Waskito (2012). Hasil penelitiannya Motivasi Kerja dan Komunikasi (TIK) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan penelitian tindakan kelas. Selain itu diperoleh bahwa penguasaan TIK dan motivasi secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan penelitian tindakan kelas. Penelitian yang kedua dilakukan Adhanari (2015), yang meneliti pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Motivasi Kerja karyawan Bagian Produksi pada Maha Rani Handicraft di Kabupaten Bantul. Hasil penelitiannya yaitu variabel tingkat pendidikan mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel Motivasi kerja. Selanjutnya nilai koefisien determinasi yang dihasilkan dari perhitungan adalah sebesar 0,511. Hal itu menunjukkan bahwa variabel tingkat pendidikan mampu menjelaskan varians variabel

Motivasi kerja sebesar 51,1 persen sedangkan sisanya yaitu sebesar 48,9 persen dijelaskan oleh faktor yang lain

b. Pengaruh Tidak Langsung Karakteristik Individu, Knowledge Management dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja

Merujuk pada data hasil penelitian ini, variabel Karakteristik Individu Kerja, Knowledge Management, lingkungan kerja dan Motivasi Kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja. Data menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Karakteristik Individu Kerja (X1), Knowledge Management (X2), Lingkungan Kerja (X3) terhadap Kinerja Karyawan (Y2) melalui Motivasi Kerja (Y1) memiliki nilai koefisien sebesar 0.106 dengan p-value sebesar 0.038. Karena p-value $(0.038) < 0.05$ maka pengaruh mediasi Motivasi Kerja bersifat signifikan. Mengingat nilai koefisien bertanda positif berarti semakin tinggi nilai Motivasi Kerja maka semakin besar pengaruh Knowledge Management Kerja, Knowledge Management, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa Motivasi Kerja merupakan variabel mediasi antara profesionalisme Kerja, Knowledge Management, dan Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan. hal ini sejalan dengan penelitian Fitri, E. (2021) bahwa Kinerja Karyawan dipengaruhi secara tidak langsung oleh Karakteristik Individu Kerja, Knowledge Management, dan Motivasi Kerja dapat meningkatkan Kinerja Karyawan dengan jika anggota dalam bekerja mempunyai kemampuan dalam berbagi informasi pengetahuan dan pemahaman yang dimilikinya. Kinerja Karyawan (performance) adalah gambaran mengenai hasil pencapaian suatu program kegiatan untuk mewujudkan sasaran, visi, dan misi suatu lembaga atau organisasi melalui perencanaan strategis (Moehariono, 2009; Gunawan dan Benty, 2017). Kinerja Karyawan anggota merupakan tanggung jawab yang telah dibebankan kepada anggota berupa prestasi atau hasil kerja (output) yang dihasilkan oleh anggota baik secara kualitas maupun kuantitas (Wahyuni, 2018). Suatu Kinerja Karyawan anggota dapat terlaksana dengan baik apabila terjadi keselarasan antara upaya pencapaian tujuan anggota dengan tujuan lembaga atau organisasi. Menurut Lindawati, dkk., (2012) pemanfaatan teknologi informasi dikatakan berhasil apabila mampu meningkatkan Kinerja Karyawan anggota yang akan mempengaruhi Kinerja Karyawan suatu lembaga maupun organisasi. Bagi anggota yang mampu menggunakan dan memahami aplikasi teknologi akan memberikan nilai lebih kepada anggota, pekerjaan akan selesai dengan waktu yang relatif singkat serta meningkatkan kualitas anggota tersebut (Wibisono, 2008). Pada dasarnya pemanfaatan teknologi informasi berupa sarana atau alat, keberadaan teknologi informasi sangat penting menghemat waktu, tenaga, pikiran serta secara signifikan meningkatkan Kinerja Karyawan secara efektif dan efisien. Menurut Wahyuni (2018) teknologi informasi memberikan pengaruh positif terhadap kegiatan-kegiatan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga

meningkatkan Kinerja Karyawan anggota di semua komponen. Sarana komputer yang disediakan oleh lembaga atau organisasi mempengaruhi implementasi teknologi informasi pada lembaga. Semakin banyak fasilitas yang disediakan akan memudahkan anggota dalam mengakses data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan anggota dalam lembaga.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa memberikan bukti empiris tentang: a) pengaruh langsung Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan, b) pengaruh langsung Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan, c) pengaruh langsung Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, d) pengaruh langsung Karakteristik Individu terhadap Motivasi Kerja, e) pengaruh langsung Knowledge Management terhadap Motivasi Kerja, f) pengaruh langsung Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja, g) pengaruh langsung Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dan h) pengaruh tidak langsung Karakteristik Individu, Knowledge Management Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi tambahan terutama tentang bagaimana hubungan Karakteristik Individu, Knowledge Management Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja di Perhotelan yang lainnya untuk penelitian selanjutnya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberi petunjuk kepada Pimpinan Perusahaan Perhotelan tentang bagaimana pengaruh Karakteristik Individu, Knowledge Management Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kebijakan lebih lanjut terhadap mekanisme pengelolaan Hotel untuk senantiasa memberikan perhatian pada Karakteristik Individu Kerja, dan Knowledge Management, Lingkungan Kerja serta Motivasi Kerja yang berdampak terhadap Kinerja Karyawan agar dapat memberikan output langsung terhadap peningkatan layanan serta kinerja perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Y. 2017. Hubungan Fungsi Afektif Keluarga dengan Perilaku Kenakalan Remaja di SMK Cendana Padang Panjang Tahun 2016. *Menara Ilmu*, 11(76), 155- 165.
- Anisa, S. 2018. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.Medan).
- Debora, S., Candra, Y., & Nurlina, N. 2016. Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1), 43-57.
- Fadhil, M. (2022). Pengaruh Achievement-Motivation-Training, Religiusitas dan Resiliensi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan di Kota Makassar. *Jurnal Ekonomika*, 6(2), 186-193.
- Handayani, L., & Suryani, N. 2019. Pengaruh Kinerja karyawan Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kinerja karyawan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Kheng, L. L., Mahamad, O., & Ramayah, T. 2010. The impact of service quality on customer loyalty: A study of banks in Penang, Malaysia. *International journal of marketing studies*, 2(2), 57-66.
- Kotler, P. 2018. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas. Jakarta: Indeks. Mangkunegara, A.A. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen mutu terpadu (total quality management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Patandianan,
- S., Ratnawati, T., & Sardjono, S. 2018. Influence Of Capital Funds, Infrastructure Means, And Professionalism Human Resources On Service Quality And Patient Satisfaction Of Puskesmas District Polewali Mandar West Sulawesi. *Archives of Business Research*, 6 (2), 10-18
- Ratnasari, S. L., SE, M., & Hartati, Y. 2019. *Manajemen Kinerja karyawan Dalam Organisasi*. Penerbit Qiara Media.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Saraswati, E. I. 2018. Analisis Kinerja karyawan Customer Service Dalam Pengurusan Surat Keterangan Rencana Kota Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 19(1), 10-18.
- Sedarmayanti. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama, Bandung
- Siagian, S. P. 2000. *Administrasi Pembangunan*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, S. P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi.1, Cetakan.17 Jakarta, Bumi Aksara,
- Tamrin, A. S., Rumapea, P., & Mambo, R. 2017. Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Kantor PT. Taspen Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(046), 1-9.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik: Mengupas Pemasaran Strategic, Branding Strategy, Hingga E-marketing*. Andi Offset. Yogyakarta. 492 hlm.
- Tjiptono, F. 2015. *Service, Quality dan Satisfaction* Edisi 4. Cv. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjokrowinoto, M. 1996. *Pembangunan: dilema dan tantangan*. Pustaka Pelajar.
- Utojo, H. I. 2019. *Manajemen Pengadaan Barang dan Jasa*. Deepublish.
- Wahyudi, S., & Prasetyo, I. 2020. Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja karyawan Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. *Map (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 3(2), 262-275.
- Wowor, F., Rorong, A., & Mambo, R. 2019. Pengaruh Kinerja karyawan Pegawai Terhadap Kinerja

- karyawan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(75), 1-6.
- Yuswantoro, E. 2019. Pengaruh Pelayanan Sistem Terpadu Satu Pintu/One Stop Service Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Ringinanom Kota Kediri. *Revitalisasi*, 5(2), 38-42.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2014. *Marketing de serviços-: a empresa com foco no cliente*. AMGH Editoran.
- Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D," *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2013, doi: 10.1007/s13398-014-0173-7.2.