



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 *KNOWLEDGE MANAGEMENT* DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI MOTIVASI KERJA DI BPJS KETENAGAKERJAAN WILAYAH SULAWESI MALUKU

The Influence of Knowledge Management and Individual Characteristics on Employee Performance through

Work Motivation in BPJS Ketenagakerjaan Sulawesi Maluku Region

Arif Budiman^{1*}, Lukman Setiawan², Kafrawi Yunus²

¹BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku

²Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bosowa

*Email: arifbudimaan.id@gmail.com

Diterima: 12 April 2024/Disetujui: 08 Juni 2025

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*) dan Karakteristik Individu berpengaruh Motivasi Kerja dan kinerja karyawan, serta apakah Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*) dan Karakteristik Individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui Motivasi Kerja pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku. Untuk menjawab rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*) dan Karakteristik Individu terhadap Motivasi Kerja dan kinerja karyawan, serta menganalisis pengaruh Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*) dan Karakteristik Individu terhadap kinerja karyawan melalui Motivasi Kerja pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner, dengan teknik analisis data menggunakan metode Partial Least Square (PLS) versi 4.1. Hasil penelitian diperoleh temuan bahwa Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*) berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, Karakteristik Individu berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*) berpengaruh langsung terhadap Motivasi Kerja, Karakteristik Individu berpengaruh langsung terhadap Motivasi Kerja, Motivasi Kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Hasil uji mediasi diperoleh temuan bahwa Motivasi Kerja dapat memediasi pengaruh Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*) dan Karakteristik Individu terhadap kinerja karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku.

Kata Kunci: Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*), Karakteristik Individu, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

The problem in this study is whether knowledge management and individual characteristics influence work Motivation and employee performance, and whether knowledge management and individual characteristics influence employee performance through work motivation at BPJS Ketenagakerjaan Office in Sulawesi Maluku Region. To answer the formulation of the problem, the purpose of this study is to analyze the influence of Knowledge Management and Individual Characteristics on Work Motivation and employee performance, and to analyze the influence of Knowledge Management and Individual Characteristics on employee performance through Work Motivation at BPJS Ketenagakerjaan Office in Sulawesi Maluku Region. This study uses a quantitative approach, data collection through observation and questionnaires, with data analysis techniques using the Partial Least Square (PLS) method version 4.1. The results of the study found that Knowledge Management has a direct effect on employee performance, Individual Characteristics has a direct effect on employee performance, Knowledge Management has a direct effect on Work Motivation, Individual Characteristics has a direct effect on Work Motivation, Work Motivation has a direct effect on employee performance. The results of the mediation test found

that Work Motivation can mediate the influence of Knowledge Management and Individual Characteristics on employee performance at the BPJS Ketenagakerjaan Office in the Sulawesi Maluku Region.

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



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

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia dapat dikatakan sebagai aset utama yang mempunyai pengaruh besar terhadap suatu kemajuan organisasi, untuk mencapai suatu keunggulan kompetitif manajemen sumber daya manusia juga menjadi fokus banyak organisasi. Sumber daya manusia di dalam perusahaan atau organisasi dapat membantu meningkatkan kemampuan perusahaan tersebut dalam melaksanakan kegiatan operasional. Sumber daya manusia dapat dilihat dari kinerja yang dimiliki oleh pegawai (Mukti dan Adwiyah, 2019)

Kinerja karyawan sangat mempengaruhi kemajuan suatu organisasi, hal itu dapat dilihat dari seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi itu sendiri. Pegawai yang memiliki tingkat kinerja yang baik, maka akan dapat memberikan berbagai manfaat yang signifikan bagi organisasi dalam melaksanakan berbagai kegiatan di dalam organisasi untuk dapat mencapai suatu tujuan (Alim, 2018). Untuk mencapai keberhasilan tersebut, maka di dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan suatu manajemen sumber daya manusia yang memiliki fungsi sebagai pengelola sumber daya manusia agar memiliki kinerja tinggi yang dapat meningkatkan efektifitas serta efisiensi dalam mencapai suatu tujuan organisasi.

Kinerja dapat dikatakan sebagai hasil kerja yang telah dicapai seorang dalam melakukan perintah atau tugas-tugas yang dibebankan kepadanya serta ditekankan dalam pengalaman, kecakapan, dan kesungguhan serta waktu. Faktor utama dalam penentuan keberhasilan sebagian besar organisasi yakni sangat bergantung pada kinerja para pegawai individual. Menurut (Garaika, 2020)

Menyatakan kinerja karyawan adalah tindakan, perilaku dan hasil yang dapat diukur dimana pegawai terikat dengan tujuan organisasi dan berkontribusi pada tujuan organisasi. Hal yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai atau pegawai di dalam suatu organisasi adalah kompensasi, motivasi dan juga pelatihan yang diberikan kepada pegawai tersebut (Leonu *et al.*, 2019).

Salah satu karakteristik yang dinilai sebelum menerima pegawai yakni dengan menilai knowledge atau pengetahuannya. Pengetahuan atau knowledge adalah hasil penginderaan manusia atau hasil tahu seseorang terhadap suatu objek melalui pancaindra yang dimilikinya. Panca indra manusia guna penginderaan terhadap objek yakni penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan perabaan. Pada waktu penginderaan untuk menghasilkan pengetahuan tersebut dipengaruhi oleh intensitas perhatian dan persepsi terhadap objek. Pengetahuan

seseorang sebagian besar diperoleh melalui indra pendengaran dan indra penglihatan (Notoatmodjo, 2014).

Upaya untuk memperoleh hasil kinerja yang memuaskan oleh pegawai faktor lain yang perlu diperhatikan selain Knowledge management adalah karakteristik dari para individunya itu sendiri. karakteristik Individu adalah ciri khas atau sifat khusus yang dimiliki seseorang pegawai yang dapat menjadikan dirinya memiliki kemampuan yang berbeda dengan orang lain untuk mempertahankan dan memperbaiki kerja didalam organisasi (Aktorina, 2015:45). Apabila faktor-faktor didalam pekerjaan cocok dengan karakteristik individu, maka pegawai tersebut cenderung untuk termotivasi untuk menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Kinerja karyawan yang telah didasari oleh karakteristik individu yang kuat akan memberikan dampak yang sangat positif baik dalam perkembangan diri mereka secara pribadi maupun kelompok (Sunuharyo dan Ananda, 2018:93)

Pengetahuan dikatakan sebagai aset tak berwujud yang berharga untuk menciptakan dan mempertahankan keuntungan bagi individu maupun organisasi (Baardsen, 2011). 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 pegawai 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).

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

Pada BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku, karakteristik individu pegawai, dan manajemen pengetahuan dimaksudkan untuk Kinerja Karyawan berdasarkan prestasi kerjanya. Tujuannya untuk memberikan motivasi kerja para pegawainya untuk lebih meningkatkan Kinerja Karyawan dalam menunjang tercapainya tujuan perusahaan secara optimal. Selain motivasi kerja kepada pegawai 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 pegawai itu sendiri, namun pada kenyataannya motivasi kerja pegawai Perhotelan Indoensia itu relatif konstan bahkan cenderung menurun. Hal ini terlihat dari keluhan pelayanan dan penanganan yang masih lamban serta kurang terintegrasinya sistim yang berjalan. Tujuan pemberian motivasi kerja terhadap pegawai adalah untuk semakin meningkatkan Kinerja Karyawan, dimana pegawai akan berusaha dan semangat dengan dorongan motivasi kerja untuk dapat memperoleh manajemen pengetahuan yang telah dijanjikan perusahaan. Kinerja Karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja pegawai selama periode tertentu. Pemikiran tersebut di bandingkan dengan target atau sasaran yang telah di sepakati bersama.

Kinerja mempunyai arti penting bagi pegawai, adanya penilaian kinerja berarti pegawai mendapat perhatian dari atasan, disamping itu akan menambah gairah kerja pegawai karena dengan penilaian kinerja ini mungkin pegawai yang berprestasi dipromosikan, di kembangkan dan diberi penghargaan atas prestasi, sebaliknya pegawai yang tidak berprestasi akan tidak dipromosikan.

Secara umum pegawai bekerja karena didorong untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, sehingga para pegawai 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 pegawai 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.

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh manajemen pengetahuan (knowledge management) dan karakteristik individu terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan, serta menganalisis pengaruh manajemen pengetahuan (knowledge management) dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku.

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 Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sulawesi Maluku jalan dengan waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini direncanakan selama 2 (dua) bulan mulai April 2024 sampai dengan Juni 2024.

Penelitian ini merupakan studi kasus yang dilakukan terhadap jumlah pegawai pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Sulawesi Maluku.

- 1) Populasi, adalah Pegawai dengan jobdesk Account Representative Khusus (ARK) yang berada pada ruang lingkup kerja BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku. Dalam penelitian ini jumlah populasi sebanyak 35 orang pegawai (data 2024).
- 2) Jumlah responden dalam penelitian ini adalah yakni 35 orang pegawai, 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 BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku.
- 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 BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku

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 pegawai dengan jabatan Account Representative Khusus (ARK) BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku
- 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 Knowledge management, karakteristik individu, motivasi kerja dan Kinerja Karyawan pegawai 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 BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku 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 variable Knowledge management, karakteristik individu, motivasi kerja, dan Kinerja Karyawan. 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 X1, X2, dan X3 terhadap Y1, dan $Y = \rho_{YX1} + \rho_{YX2} + \rho_{YX3}e^2$.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data. Beberapa bagian kuesioner adalah persepsi dengan skala likert. Untuk itu perlu dilakukan pengujian apakah data hasil kuesioner telah valid (absah) dan reliabel (dapat dipercaya). Pengujian Validitas instrumen menggunakan dengan alat analisis Korelasi Pearson. Jika nilai korelasi pearson (r) lebih besar dari 0.30, mengindikasikan item tersebut valid dan layak untuk tidak diikutsertakan pada tahap selanjutnya. Sebaliknya jika nilai korelasi pearson (r) lebih kecil dari 0.30 mengindikasikan item tersebut tidak valid. Sedangkan reliabilitas instrumen diuji dengan alat analisis Alpha Cronbach. Jika nilai koefisien alpha cronbach di atas 0.60 mengindikasikan instrumen reliabel, sebaliknya jika nilai koefisien alpha cronbach di bawah 0.60 mengindikasikan instrumen tidak reliable.

a. Pengaruh Knowledge Management, Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan secara langsung melalui Motivasi Kerja Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku

Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil kuesioner dan karaktersitik responden tingkat pendidikan anggota didominasi pendidikan sarjana dengan masa kerja rata-rata 10 – 15 tahun Merujuk dari data hasil penelitian, variabel Knowledge Management secara empirik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Pada pengujian pengaruh langsung antara Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien path sebesar 0.384, dengan p-value sebesar 0.050. Karena p-value sama dengan 0.05, maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi Knowledge Management akan mengakibatkan semakin tinggi Kinerja Karyawan. Hal ini sejalan dengan Sunarso, 2010 bahwa Knowledge Management 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 menguatifikasi 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 seperti ini 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

Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan

Merujuk pada data hasil penelitian, variabel Karakteristik Individu 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 Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Karakteristik Individu, akan mengakibatkan semakin tinggi Karakteristik Individu. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi Karakteristik Individu, akan mengakibatkan semakin tinggi kiera. Artinya secara empirik bahwa Karakteristik Individu berimplikasi

terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku. Temuan ini sejalan dengan Hasibuan (2005) bahwa Karakteristik Individu Kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Karakteristik Individu sebagai kemampuan dari seorang individual yang ditunjukkan dengan Kinerja Karyawan baik dalam jabatan atau pekerjaannya. Karakteristik Individu 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, Knowledge Management merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku untuk meningkatkan Kinerja Karyawan. Kedua, indikator kuat tentang Karakteristik Individu 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 ditetapkannya. 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) Knowledge Management adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Siswanto (dalam Wahyuningrum, 2008) mengemukakan Karakteristik Individu 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 Karakteristik Individu adalah kesadaran, kemauan dan kesediaan kerja orang lain agar dapat taat dan tunduk terhadap semua peraturan dan norma yang berlaku, kesadaraan 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 Knowledge Management dalam bekerja mengerjakannya. Berdasarkan dari pendapat dari para ahli, dapat disimpulkan bahwa Karakteristik Individu 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

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 kiera. Artinya secara empirik bahwa Motivasi Kerja berimplikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku. Temuan ini sejalan dengan Hasibuan (2006) 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 Ngilim Purwanto (2006: 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 (2008: 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) Karakteristik Individu 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 (2006) 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

Pengaruh Knowledge Management 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, 1999 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 keperilakuan pengguna akan turut mempengaruhi persepsi dan sikap dalam menerima dan menguasai teknologi informasi (Davis, 2007). 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.

Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Motivasi Kerja

Merujuk pada data hasil penelitian ini, variabel Karakteristik Individu kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Kerja. Pada pengujian pengaruh langsung antara Karakteristik Individu 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 Karakteristik Individu terhadap Motivasi Kerja. Mengingat koefisien path bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Menurut Arif (2003) 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

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

Merujuk pada data hasil penelitian ini, variabel Knowledge Management Kerja, Karakteristik Individu, dan Motivasi Kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja. Data menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Knowledge Management Kerja (X1), Karakteristik Individu (X2) 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 Karakteristik Individu Kerja, Karakteristik Individu, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa Motivasi Kerja merupakan variabel mediasi antara profesionalisme Kerja, Karakteristik Individu, dan Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan. hal ini sejalan dengan penelitian Fitri, E. (2021) bahwa Kinerja Karyawan dipengaruhi secara tidak langsung oleh Knowledge Management Kerja, Karakteristik Individu, 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 tanggungjawab 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 pengaruh langsung Knowledge Management, dan Karakteristik Individu Kerja terhadap Kinerja Karyawan, b) pengaruh langsung Karakteristik Individu terhadap motivasi kerja c) pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan, d) pengaruh tidak langsung Knowledge Management, dan Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi tambahan terutama tentang bagaimana hubungan Knowledge Management, dan Insnetif Kerja terhadap Kinerja Karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku yang lainnya untuk penelitian selanjutnya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberi petunjuk kepada Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku tentang bagaimana Knowledge Management, dan Karakteristik Individu dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan anggota dalam bekerja dan Kinerja Karyawan individu. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kebijakan lebih lanjut terhadap mekanisme yang diinstansi BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Sulawesi Maluku agar senantiasa Knowledge Management Kerja, dan Karakteristik Individu, serta Motivasi Kerja yang berdampak terhadap Kinerja Karyawan agar dapat memberikan output secara tidak langsung dalam pelayanan masyarakat di system BPJS Ketenagakerjaan

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, S. (2018). Studi Properti Psikometri Alat Ukur Performance Appraisal: Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Angraini, 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.
- 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.