

PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. SEMEN INDONESIA (PERSERO) TBK

Dian Fatimah Restyorini¹

Abstract

The Job satisfaction is one of an important factors in a company, as a stimulus of human resources (HR) that contributed to a company. There are many factors that can influence in Job satisfaction, one of which is management knowledge in company. In Indonesia, there are a lot of companies that implemented a knowledge management as an activity that supports the development in organizations, one of these is PT. Semen Indonesia, a company that excelsior in knowledge management. The knowledge management is and activity that has positive influence in increasing satisfaction, but there is not many studies that discussed about the effect of knowledge management on job satisfaction. This study using an explanatory quantitative method with a sampling technique (proportional random sampling and the total from sample produced is 78 people. The test that uses is a validity test, reliability and data analysis tests with normalits, multicollinities, heterokedastisits, multiple linear regression, hypothetical test (T/F). The results of this study is indicate if there is an influence of knowledge creation on job satisfaction in employees, which is 18.270%, and become the dominant variable that job satisfaction has an effect for employees. The next variable has a significant effect on sequential job satisfaction, namely knowledge retention is 16.681%, knowledge codification is 16.356%, knowledge sharing is 14.846% and knowledge acquisition is 8.522%. This study also shows that there is a significant effect (knowledge) of knowledge management variables which consist of five variables, namely knowledge acquisition, knowledge sharing, knowledge creation, knowledge codification and knowledge retention on job satisfaction in employees of PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk which is equal to 88.6%.

Abstrak

Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan, sebagai salah satu pendorong sumber daya manusia (SDM) berkontribusi dalam perusahaan. Kepuasan kerja memiliki banyak faktor yang mempengaruhi, salah satunya yaitu kegiatan mengelola pengetahuan di dalam perusahaan. Di Indonesia sudah banyak perusahaan yang menerapkan knowledge management sebagai kegiatan yang mendukung perkembangan organisasi, salah satu perusahaan tersebut adalah PT. Semen Indonesia, sebagai salah satu perusahaan yang unggul dalam bidang knowledge management. Kegiatan knowledge manegement ini memiliki pengaruh yang positif dalam peningkatan kepuasan, tetapi belum banyak penelitian yang membahas pengaruh knowledge management terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif eksplanatif dengan teknik pengambilan sampel yakni proporsional random sampling sehingga total sampel yang dihasilkan sebanyak 78 orang. Pengujiannya menggunakan uji validitas, reliabilitas dan uji analisi data dengan uji normalits, multikoliniritas, heterokedastisits, regresi linier berganda, uji hipotetsis dengan uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh knowledge creation terhadap kepuasan kerja pada karyawan yaitu sebesar 18,270%, serta menjadi variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Variabel yang selanjutnya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja secara berurutan yaitu knowledge retention dengan nilai sebesar 16,681%, knowledge codification dengan nilai sebesar 16,356%, knowledge sharing dengan nilai sebesar 14,846% dan knowledge acquisition dengan nilai sebesar 8,522%.Selanjutnya penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) variabel knowledge management yang terdiri lima variabel

¹ Mahasiswa Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga. Jalan Darmawangsa Dalam, Surabaya, Jawa Timur. +6281357285149. drestyorini@gmail.com

yaitu *knowledge acquisition, knowledge sharing, knowledge creation, knowledge codification* dan *knowledge retention* terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk yaitu sebesar 88,6%.

Kata kunci: *Knowledge management, knowledge management process*, kepuasan kerja

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan kerja memiliki peran bagi organisasi, instansi atau perusahaan untuk mendukung sumber daya manusia (SDM). Salah satu strategi yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menyediakan kegiatan yang mampu memenuhi kebutuhan pengetahuan SDM. *Knowledge management* menjadi salah satu kegiatan yang telah banyak diterapkan di perusahaan. Adanya kegiatan *knowledge management* ini diharapkan mampu memenuhi kepuasan kerja karyawan dalam perusahaan. Di Indonesia, keadaan yang terjadi di organisasi, instansi dan perusahaan, tingkat kepuasan kerja masih belum mencapai nilai maksimum Masharen dkk (2016). Saat ini banyak yang telah menerapkan *knowledge management* sebagai kegiatan yang bisa mendukung meningkatkan kepuasan kerja (KM Summit, 2015). Manajemen pengetahuan saat ini telah menjadi suatu kebutuhan dalam perusahaan (Tobing, 2007). Perusahaan perlu untuk menyesuaikan perubahan kebutuhan karyawan saat ini dengan menyediakan manajemen pengetahuan. Dalam *knowledge management* terdapat lima aspek yang mendukung yaitu, *knowledge acquisition, knowledge sharing, knowledge creation, knowledge codification* dan *knowledge retention* (Kianto, Vanhala dan Heilman, 2016).

Knowledge management dilakukan untuk memenuhi kepuasan

kerja karyawan, saat ini tidak hanya dilakukan oleh organisasi profit swasta tetapi juga dilakukan organisasi profit milik negara.. Pada penelitian ini dilakukan pada salah satu perusahaan milik negara yang unggul dalam *knowledge management* yaitu, PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk. *Knowledge management* di PT. Semen Indonesia dinilai mampu memenuhi kepuasan kerja karyawan, hal ini didukung dengan penerapan lima aspek dalam *knowledge management*.

Knowledge management yang diterapkan di PT. Semen Indonesia dinilai mampu memenuhi kepuasan karyawan. Hal ini tentunya diikuti dengan beberapa aspek dalam *knowledge management* yang sudah terlaksana dengan baik yaitu *knowledge acquisition, knowledge sharing, knowledge creation, knowledge codification* dan *knowledge retention*. Pada proses *knowledge acquisition*, karyawan didukung dengan adanya web dan portal yang telah disediakan oleh perusahaan, hal ini memberikan kemudahan dalam proses akses informasi untuk memenuhi kebutuhan pengetahuan para karyawan. *Knowledge sharing* pada PT. Semen Indonesia menjadi salah satu kegiatan yang paling efektif dalam mengelola pengetahuan karyawan, hal ini dilihat dari kegiatan *knowledge sharing* ini dilakukan dari tingkatan unit hingga perusahaan. Pada *knowledge creation*, ide-ide pengembangan dari karyawan sangat diapresiasi positif oleh pihak perusahaan, hal ini memberikan motivasi pada

karyawan untuk selalu aktif dalam menyumbangkan ide-ide atau solusi bagi perusahaan. Proses *knowledge codification*, teknologi dan system informasi di perusahaan mempermudah karyawan dalam memperoleh informasi, terlebih informasi yang terdapat pada web atau portal perusahaan telah tersusun sesuai dengan klasifikasinya. *Knowledge retention*, adanya kegiatan pembinaan dan pelatihan di perusahaan memudahkan karyawan dalam memperoleh pengetahuan baru dari para ahli, serta karyawan lainnya mampu menyalurkan pengetahuan yang dimiliki melalui kegiatan tersebut. Kelima aspek dalam *knowledge management* telah dilaksanakan oleh PT. Semen Indonesia, hal ini dilakukan untuk peningkatan kepuasan kerja karyawan.

Terdapat penelitian yang menyebutkan bahwa *knowledge management* di organisasi, instansi dan perusahaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Golaffzani dkk (2017) terdapat pengaruh yang signifikan antara *knowledge management* terhadap kepuasan kerja pada industry penerbangan. Prabowo (2014) *knowledge management* menjadi salah satu variabel yang paling tinggi dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada perusahaan *Chevron Geothermal Indonesia*.

Penelitian diatas menyebutkan fakta baru bahwa terdapat pengaruh *knowledge management* terhadap kepuasan kerja, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti penelitian terkait peneruh *knowledge management* terhadap kepuasan kerja. Lokasi yang dipilih adalah PT. Semen

Indonesia, sebagai salah satu perusahaan yang konsren pada *knowledge management* untuk memenuhi kebutuhan karyawan.

Tujuan dari penelitian ini antara lain untuk mengetahui pengaruh *knowledge management* yang terdiri dari *knowledge acquisition, knowledge sharing, knowledge creation, knowledge codification, knowledge retention* secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan dan pengaruh *knowledge management* terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Semen Indonesia.

1.2. Kerangka Teori

1. *Knowledge Management*

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki individu yang dijadikan sebagai dasar dalam melakukan tindakan atau mengambil keputusan. Menurut Drucker (1998) pengetahuan adalah informasi yang mengubah sesuatu atau seseorang ketika informasi tersebut menjadi dasar dalam bertindak. Pada proses pengembangan pengetahuan terdapat dua jenis pengetahuan, yaitu pengetahuan terbatinkan atau pemikiran (*tacit knowledge*) dan pengetahuan terekam dan termodifikasi (*explicit knowledge*) (Nawawi,2012).

Knowledge management mejadi hal yang penting dalam berorganisasi, menurut mattew (2010) *knowledge management* adalah proses yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi, mamilih, mengorganisasikan, menyebarkan, dan memindahkan informasi penting dan pengalaman yang menjadi bagian utama dari organisasi. Proses pembelajaran dalam individu tidak hanya dilakukan sekali namun bertahap dan berkelanjutan atau kontinu (Tobing, 2007). Proses tersebut diawali dari

pemilahan sumber informasi hingga tahap penerapan pengetahuan dalam organisasi. Proses *knowledge management* dilakukan untuk menjaga siklus dari pengetahuan individu dalam organisasi.

2. Process Knowledge management

Pembagian proses dalam *knowledge management* memiliki banyak variasi, para ahli membagi menjadi beberapa proses, dimulai dari penciptaan hingga pengaplikasian pada organisasi. Menurut Tiwana (2000) *knowledge management* terbagi dalam tiga bagian yaitu, akuisisi, *sharing*, *utilisasi knowledge*. Kianto, Vanhala, dan Heilman (2016) membagi *knowledge management* menjadi lima aspek yaitu *knowledge acquisition*, *knowledge sharing*, *knowledge creation*, *knowledge codification*, dan *knowledge retention*. *Knowledge acquisition* merupakan kegiatan mengakses pengetahuan baru yang berguna untuk meningkatkan efisiensi tugas kerja. Selanjutnya yaitu *knowledge sharing* yang merupakan proses berbagi pengetahuan, hal tersebut juga berkaitan dengan kebutuhan sosial individu organisasi. Selanjutnya *knowledge creation* memberikan kesempatan pada individu dalam sebuah organisasi untuk berpartisipasi dalam pembentukan rencana baru, dengan aktivitas *knowledge creation* ini individu didorong untuk memanfaatkan kreativitas yang dimiliki. Selanjutnya *knowledge codification* yang merupakan kegiatan yang memanfaatkan teknologi untuk mempermudah menemukan informasi untuk lebih efisien. Selanjutnya *knowledge retention* yang merupakan kegiatan melestarikan pengetahuan

dalam arti bahwa perlu adanya kontinuitas pengetahuan dalam sebuah organisasi sebagai asset yang tidak terlihat. *Knowledge retention* dapat meningkatkan rasa pengakuan yang diterima oleh individu karena dalam kegiatan *knowledge retention* melibatkan individu ahli atau professional.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dari pekerjaan. Bentuk sikap ini muncul pada perilaku individu saat melakukan aktivitas pekerjaan. Menurut Handoko (2007) kepuasan kerja adalah suatu penilaian yang bersifat individu sehingga penilaian antar individu berbeda. Menurut Sondang dan Siagian (2006) kepuasan kerja merupakan cara pandang seseorang dalam menilai pekerjaan, hal ini menyangkut sikap yang diperoleh yaitu positif dan negatif. Artinya kepuasan kerja merupakan penilaian individu terkait pengalaman kerja yang diterima dalam suatu organisasi.

Pengukuran dalam kepuasan kerja berdasarkan survey yang dilakukan oleh *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) merupakan hasil pengembangan oleh Rene Dawis, George England and Lloyd Lofquist (1964) survey yang dilakukan oleh *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) merupakan hasil pengembangan oleh Rene Dawis, George England and Lloyd Lofquist (1964). Pengukuran kepuasan kerja ini dapat menggambarkan kondisi lingkungan kerja yang dapat mendorong individu untuk lebih puas dengan pekerjaan, adapun enam indikator dalam *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) meliputi, *achievement*, *comfort*, *status*, *altruism*, *safety*, *autonomy*.

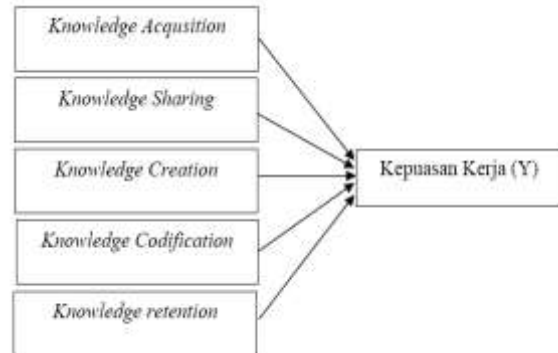
4. Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kepuasan Kerja

Sebagai cara untuk memenuhi kepuasan kerja yang baik dalam era pengetahuan saat ini, maka hal yang perlu dilakukan oleh perusahaan adalah dengan mengelola pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan. Seperti pada pernyataan sebelumnya bahwa pengetahuan karyawan merupakan asset bagi perusahaan. Tujuan dari perusahaan menerapkan *knowledge management* sebagai cara untuk mencapai kesejahteraan dalam bekerja. Hal ini diukur dengan lima aspek dalam *knowledge management* yaitu *knowledge acquisition*, *knowledge sharing*, *knowledge creation*, *knowledge codification*, *knowledge retention* (Kianto, Vanhala dan Heilman, 2016). Kelima aspek dalam *knowledge management* ini dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kepuasan dalam bekerja. Sebagaimana ketika kepuasan kerja terpenuhi maka karyawan dapat berkontribusi dalam pengembangan perusahaan. Sehingga perusahaan perlu mengetahui sejauh mana *knowledge management* berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja dapat diukur dengan menggunakan *Minnestosa Satisfaction Questionnaire* (MSQ) oleh Rene Dawis, George England and Lloyd Lofquist (1964) Enam indikator dalam *Minnestosa Satisfaction Questionnaire* (MSQ) meliputi, *achievement*, *comfort*, *status*, *altruism*, *safety*, *autonomy*.

5. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan bentuk sederhana dalam menginterpretasikan variabel yang terdapat pada penelitian. Dalam

penelitian ini kerangka berfikir disusun untuk mempermudah pemahaman terkait pengaruh (*variabel independent*) *knowledge management* terhadap (*variabel dependent*) kepuasan kerja.



Sumber : Penelitian Kianto, Vanhala dan Heilman (2016)

6. Perumusan Hipotesis

H0 : *Knowledge acquisition* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk

H1 : *Knowledge acquisition* berpengaruh terhadap kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk

H0 : *Knowledge sharing* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk

H1 : *Knowledge sharing* berpengaruh terhadap kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk

H0 : *Knowledge creation* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk

H1 : *Knowledge creation* berpengaruh terhadap kepuasan kerja terhadap

kepuasan kerja karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk

H0 : *Knowledge codification* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk

H1 : *Knowledge codification* berpengaruh terhadap kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk

H0 : *Knowledge retention* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.

H1 : *Knowledge retention* berpengaruh terhadap kepuasan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk

H0 : *Knowledge management* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk

H1 : *Knowledge management* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk

7. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif eksplanatif yang lebih menekankan pada pengujian hipotesis. Penelitian ini bersifat eksplanatif karena untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel menggunakan random sampling dengan teknik pengambilan proporsional sampling. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 78 orang yang terdiri dari tujuh divisi kerja.

8. Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (*knowledge management*) dan variabel terikat (kepuasan kerja karyawan)

Adapun indikator-indikator pada variabel bebas:

- 1) *Knowledge acquisition*
 - (a) Ketersediaan akses informasi dalam perusahaan
 - (b) Ketersediaan informasi hasil kerjasama
- 2) *Knowledge sharing*
 - (a) Relasi yang terbentuk antara karyawan
 - (b) Kemampuan menanamkan kepercayaan pada rekan kerja
- 3) *Knowledge creation*
 - (a) Ketersediaan informasi terkait proyek perusahaan
 - (b) Keterlibatan perusahaan dalam pengembangan ide
 - (c) Ketersediaan *group learning*
- 4) *Knowledge codification*
 - (a) Ketersediaan infrastruktur teknologi
 - (b) Pemankfaatan system informasi
- 5) *Knowledge retention*
 - (a) Pelestarian pengetahuan dalam perusahaan
 - (b) Kontinuitas perusahaan dalam mendukung karyawan

Adapun indikator variabel terikat:

- 1) *Achievement*
 - (a) Kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan
 - (b) Keseusaian deskripsi pekerjaan dengan kompensasi yang diterima
- 2) *Comfort*
 - (a) Ruang kerja yang diatur untuk memudahkan komunikasi dengan rekan kerja
 - (b) Ruang kerja yang diatur untuk mengurangi rasa stress bekerja
- 3) *Altruism*

- (a) Hubungan antara atasan dan bawahan
- (b) Atasan mampu menerima kritik dan saran
- 4) *Status*
 - (a) Penghargaan yang diperoleh atas prestasi dari atasan
 - (b) Pujian yang diperoleh atas prestasi dari rekan kerja
 - (c) Apresiasi yang diperoleh setelah bekerja di perusahaan
- 5) *Safety*
 - (a) Lingkungan kerja telah diatur sesuai prosedur keselamatan
 - (b) Lingkungan kerja yang jauh dari daerah rawan bencana
- 6) *Otonomy*
 - (a) Kesempatan untuk menilai pekerjaan mandiri
 - (b) Bertanggung jawab penuh dengan penilaian mandiri

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh *knowledge acquisition* terhadap kepuasan kerja

Pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa *knowledge acquisition* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja dengan nilai t-hitung sebesar $8,22 > 1,665$. Penilaian karyawan terkait variabel *knowledge acquisition* terhadap kepuasan kerja tergolong dalam kategori baik dengan nilai skor rata-rata sebesar 3,9. Pada variabel ini terdapat beberapa indikator yaitu ketersediaan akses informasi internal perusahaan dan ketersediaan informasi hasil kerjasama. Keseluruhan indikator dalam *knowledge acquisition* dinilai baik oleh karyawan.

Penelitian Prizinsky dan Mihalcova (2017) menyebutkan bahwa *knowledge acquisition* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja. Hal ini terjadi karena kegiatan *knowledge acquisition* tidak didukung oleh perusahaan, sehingga tidak berjalan secara maksimal. Berbeda dengan pernyataan ini PT. Semen Indonesia

memberikan akses yang mudah untuk karyawan dalam proses *knowledge acquisition*. Hal tersebut didukung dengan adanya web dan portal perusahaan. Asderaki dan Samul (2015) menyebutkan bahwa karyawan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kegiatan *knowledge acquisition*. Hal ini mendorong perusahaan untuk mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh karyawan.

2. Pengaruh *knowledge sharing* terhadap kepuasan kerja

Pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa *knowledge sharing* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja dengan nilai t-hitung sebesar $14,846 > 1,665$. Penilaian karyawan terkait variabel *knowledge sharing* terhadap kepuasan kerja tergolong dalam kategori baik dengan nilai skor rata-rata sebesar 3,97. Pada variabel ini terdapat beberapa indikator yaitu relasi antara pimpinan dan karyawan dan kemampuan menanamkan kepercayaan. Keseluruhan indikator dalam *knowledge sharing* memiliki nilai yang tinggi dalam mempengaruhi kepuasan kerja.

Pada penelitian Trivellas dkk (2015) menyebutkan bahwa *knowledge sharing* menjadi salah satu komponen penting dalam *knowledge management*, yang mendukung karyawan untuk saling berbagi pengetahuan. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati (2010) menyebutkan bahwa kegiatan *knowledge sharing* menjadi kegiatan dominan pada setiap divisi di PT. INTI dan PT. TELKOM. Proses *knowledge sharing* ini dinilai menjadi kegiatan paling efektif dalam membagi dan memperoleh informasi di lingkungan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Kianto, Vanhala dan Heilman (2016) bahwa kunci dari proses KM adalah *knowledge sharing*, dimana *knowledge sharing* menjadi kegiatan yang paling intensif dan efektif dalam

menunjang kebutuhan informasi karyawan. Sebagaimana pemaparan diatas, PT. Semen Indonesia telah mendukung penuh kegiatan *knowledge sharing* untuk karyawan, hal ini dengan adanya kegiatan sharing di setiap divisi.

3. Pengaruh *knowledge creation* terhadap kepuasan kerja

Pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa *knowledge creation* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja dengan nilai t-hitung sebesar $18,27 > 1,665$. Penilaian karyawan terkait variabel *knowledge creation* terhadap kepuasan kerja tergolong dalam kategori baik dengan nilai skor rata-rata sebesar 3,92. Pada variabel terdapat beberapa indikator yaitu ketersediaan informasi terkait proyek perusahaan, keterlibatan perusahaan dalam pengembangan ide dan ketersediaan *group learning*.

Secara keseluruhan pada variable *knowledge creation* dinilai baik oleh karyawan, dimana hal ini didukung penuh oleh perusahaan. Proses *knowledge creation* ini mendukung perusahaan dalam melakukan inovasi, hal ini dilakukan oleh SDM yang kreatif. Sama halnya PT. Semen Indonesia yang memberikan kesempatan pada karyawan untuk berpartisipasi dalam menyubangkan ide atau gagasan yang dimiliki untuk membuat inovasi baru. Perusahaan juga mendukung penuh kegiatan *knowledge creation* dengan adanya learning group. Hal tersebut menjadi salah satu cara perusahaan dalam memenuhi kepuasan karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian Prinzinsky dan Mihalcova (2017) yang menyebutkan bahwa *knowledge creation* tidak berpengaruh secara parsial dalam mendukung kepuasan kerja. Hal tersebut terjadi karena perusahaan tidak mendukung secara penuh dalam proses *knowledge creation*, sehingga karyawan merespon kurang baik.

4. Pengaruh *knowledge codification* terhadap kepuasan kerja

Pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa *knowledge codification* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja dengan nilai t-hitung sebesar $16,356 > 1,665$. Penilaian karyawan terkait variabel *knowledge codification* terhadap kepuasan kerja tergolong dalam kategori baik dengan nilai skor rata-rata sebesar 3,79. Pada variabel ini terdapat beberapa indikator yaitu ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan pemanfaatan sistem informasi. Keseluruhan indikator dalam *knowledge codification* memiliki nilai yang tinggi dalam mempengaruhi kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Prizinsky dan Mihalcova (2017) menyebutkan bahwa *knowledge codification* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja para karyawan, dimana *knowledge codification* memiliki pengaruh sebesar 20,7%. Hal tersebut didukung dengan tersedianya teknologi informasi dan sistem informasi. Pada PT. Semen Indonesia, karyawan merasa puas dengan keberadaan portal dan web yang dapat membantu dalam mencari informasi terkait pekerjaan. Informasi dalam portal dan web sudah terklasifikasi sesuai dengan pembahasan topik yang tersedia. Penelitian yang dilakukan Kianto, Vanhala, dan Heilman (2016) menyebutkan bahwa *knowledge codification* memberikan pengaruh yang cukup besar dalam memenuhi kepuasan kerja, hal tersebut tentunya didukung dengan teknologi informasi dalam organisasi. Karyawan dapat dengan mudah dan efisien dalam memperoleh informasi.

5. Pengaruh *knowledge retention* terhadap kepuasan kerja

Pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa *knowledge retention* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja dengan

nilai t-hitung sebesar $8,22 > 1,665$. Penilaian karyawan terkait variabel *knowledge retention* terhadap kepuasan kerja tergolong dalam kategori baik dengan nilai skor rata-rata sebesar 3,83. Pada variabel ini terdapat beberapa indikator yaitu pelestarian pengetahuan dalam perusahaan dan kontinuitas perusahaan dalam mendukung karyawan, secara keseluruhan memiliki nilai yang tinggi dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT. Semen Indonesia.

Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Kianto, Vanhala, dan Heilman (2016) bahwa *knowledge retention* memiliki nilai sebesar 16% pada tingkatan karyawan umum dalam meningkatkan kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Prizinsky dan Mihalcova (2017) menyatakan bahwa *knowledge retention* menjadi salah satu kegiatan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Pada PT. Semen Indonesia kegiatan *knowledge retention* dinilai baik oleh karyawan sebab mampu meningkatkan pengetahuan terkait pekerjaan di perusahaan.

6. Pengaruh *knowledge management* terhadap kepuasan kerja

Pada penelitian ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *knowledge management* terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Semen Indonesia. Pada penelitian ini terdapat lima aspek dalam variabel *knowledge management* yaitu *knowledge acquisition*, *knowledge sharing*, *knowledge creation*, *knowledge codification* dan *knowledge retention*. Hasil uji F ditemukan hasil bahwa H_0 ditolak dengan nilai $F_{112,226} > 2,50$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh *knowledge management* yang meliputi lima aspek yaitu *knowledge acquisition*, *knowledge sharing*, *knowledge creation*, *knowledge codification*,

knowledge retention secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja.

Secara keseluruhan pada variabel kepuasan kerja memiliki nilai yang baik, hal ini didukung adanya *knowledge management* dalam perusahaan yang mampu membantu karyawan dalam mengembangkan pengetahuan. Sebagaimana PT. Semen Indonesia telah menerapkan kegiatan *knowledge management* sebagai salah satu kegiatan rutin dalam perusahaan. *Knowledge management* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Asderaki dan Samul (2015) bahwa 83% dari responden menilai setuju bahwa *knowledge*, *skill* dan *experience* menjadi salah satu nilai yang penting di dunia kerja, dimana tempat kerja saat ini tidak hanya dimaknai sebagai tempat memenuhi tugas kerja dalam perusahaan namun lebih pada tempat yang mampu memenuhi kepuasan kerja karyawan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2015) menyebutkan bahwa *knowledge management* memiliki dampak positif dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT. Wijaya Karya Tbk, dimana *knowledge management* sebagai variabel intervening yang sempurna. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arif dan Rahman (2018) menyebutkan bahwa *knowledge management* dan kepuasan memiliki hasil yang positif, hasil tersebut diperoleh dari review jurnal yang dilakukan pada negara maju. Penelitian yang dilakukan oleh Kianto, Vanhala, dan Heilman (2016) menyebutkan bahwa *knowledge management* memiliki dampak positif dalam kepuasan kerja karyawan. *Knowledge management* menjadi pendorong utama dalam mendukung keberhasilan organisasi dalam bersaing. Pada penelitian Kianto dkk menggunakan

lima aspek dalam *knowledge management* yaitu *knowledge acquisition*, *knowledge sharing*, *knowledge creation*, *knowledge codification* dan *knowledge retention*, kelima aspek ini secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan kerja. *Knowledge management* menjadi salah satu faktor penting dalam pengembangan perusahaan saat ini (Chusnaini, 2012). *Knowledge management* ini didukung dengan budaya organisasi dan *organizational learning*. Chusnaini (2012) menyebutkan bahwa *knowledge management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Radio Fiskaria Jaya Suara Surabaya yaitu sebesar 35%. Berbeda dengan penelitian yang menyebutkan bahwa *knowledge management* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja yaitu sebesar 88,6%.

3. SIMPULAN

Karyawan pada PT. Semen Indonesia menilai bahwa *knowledge management* yang terdapat pada perusahaan sudah membantu dalam pemenuhan kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata setiap aspek dalam *knowledge management* yang tinggi. Nilai rata-rata variabel bebas yaitu, *knowledge acquisition* sebesar 3,90; *knowledge sharing* sebesar 3,97; *knowledge creation* sebesar 3,92; *knowledge codification* sebesar 3,79; *knowledge retention* sebesar 3,83. Kelima aspek dalam *knowledge management* memiliki pengaruh parsial dalam mempengaruhi kepuasan kerja. *Knowledge acquisition* memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan kerja dengan nilai sebesar 8,522, sebab para karyawan aktif mengakses informasi dari sumber yang telah disediakan oleh perusahaan. *Knowledge sharing* memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan kerja dengan nilai sebesar 14,846, sebab kegiatan *knowledge sharing* adalah salah satu

kegiatan rutin yang dilakukan oleh karyawan. *Knowledge creation* memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan kerja dengan nilai sebesar 18,27, sebab karyawan ikut berkontribusi dalam pengembangan perusahaan. *Knowledge codification* memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan kerja dengan nilai sebesar 16,356, sebab perusahaan telah mendukung penuh kegiatan *knowledge management* dengan portal dan web bagi karyawan. *Knowledge retention* memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan dengan nilai sebesar 16,681, sebab karyawan menyadari bahwa pengetahuan menjadi suatu kebutuhan dan perlu untuk dibagi pada rekan lain. Secara keseluruhan *knowledge management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai F sebesar 112,226, dilihat dari lima aspek dalam *knowledge management* yaitu *knowledge acquisition*, *knowledge sharing*, *knowledge creation*, *knowledge codification* dan *knowledge retention* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

4. SARAN

Dari hasil penelitian dan kesimpulan, berikut saran yang ditujukan pada PT. Semen Indonesia:

Knowledge management pada perusahaan sudah berjalan dengan baik, namun perusahaan perlu untuk lebih meningkatkan sehingga tidak mengalami penurunan dalam kegiatan *knowledge management*. Terutama pada kegiatan *knowledge creation* sebagai aspek yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Perusahaan perlu mendukung dengan memberikan kegiatan *mentoring* sehingga ide-ide karyawan dapat ditampung. Perusahaan juga perlu untuk memberikan *reward* supaya karyawan lebih aktif berkontribusi.

Perusahaan telah memberikan fasilitas KM portal sebagai pendukung kegiatan *knowledge acquisition*, namun hal ini dinilai kurang maksimal dimanfaatkan oleh karyawan karena terbatasnya waktu untuk mengakses KM portal. Perusahaan perlu malukan fleksibilitas akses sehingga karyawan tidak terbatas dalam mengkases informasi.

Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan melibatkan lima aspek *knowledge management* yaitu *knowledge acquisition, knowledge sharing, knowledge creation, knowledge codification, dan knowledge retention* dengan melihat pengaruh pada variabel lain. Hal ini mampu memberikan hasil baru bahwa *knowledge management* memiliki pengaruh terhadap variabel lain selain kepuasan kerja. Saran tersebut dapat dimanfaatkan untuk kepentingan penelitian selanjutnya, sehingga penelitian terkait *knowledge management* dapat lebih berkembang.

REFERENSI

- Arif, Farah Nadiyah Tajul, Rahman, Safawi Abdul. 2018. Knowledge Management and Job Satisfaction. *International Journal of Academic and Research in Business & Social Science*. Vol. 8, No.9
- Asderaki, Foteini, Samul, Joanna. 2015. The Acquisition of Knowledge in Public Organization: The Perspective of Employees. *International Journal of Contemporary Management*, 14(2), 23-32
- Chusnaini, Afrizzal. 2012. Anteseden dan pengaruh knowledge management terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Radio Fiskaria Jaya Suara Surabaya. Surabaya: Universitas Airlangga
- Golafzani, M Nikchehreh & Kiani, K & Salari, M. 2017. The Role of Knowledge Management Strategies in Job Satisfaction (Case Study: The Airline and Aviation Industry). *Special Issue of International Review*, No.1
- Handoko, T hani. 2007. *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Jogjakarta
- Harahap, Yeni Anrina. 2015. Penerapan Knowledge Management pada Badan Perencanaan Pengembangan Daerah (BAPPEDA) Kota Pekanbaru. Universitas Riau: *JOM FISIP* Vol.3. No.2
- Kianto, Aino, Vanhala, Mika, Heilman, Pia. 2016. The Impact oc Knowledge Management on Job Satisfaction. *Journal of Knowledge Management*, Vol. 20 Iss 4
- KM Summit Indonesia. (2015) *Boosting Business Result Through Knowledge Management. Knowledge Management Summit Indonesia*, Jakarta : 25 Agustus 2015
- Kurniawati, Susanti. 2010. *Model Penerapan Knowledge Management pada BUMN penyelenggara Bisnis Jasa Telekomunikasi*
- Nasution, Sudrajat. 2015. Peran sistem komunikasi internal organisasi dalam mengimplementasikan Knowledge Management serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Wijaya Karya Tbk. *BINA INSANI ICTJournal*, Vol.2, No.1 : P2M STMIK BINA INSANI.
- Nawawi, Ismail. 2012. *Management Pengetahuan (Knowledge Management)*. Bogor: Ghalia Indah.
- Mashareen, Z. C, Suprianto dan Ivanti, A.2016. Survey Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan PT. X. melalui Alat Ukur Job Satisfaction Scale. *Widyakala* volume 3, Maret 2016.
- Mttew, V. 2010. Service Delivery Through Knowledge Management in Higher

- education. *Journal of Knowledge Practice*, 11
- Prabowo, Agus. 2014. Pengaruh Career, Knowledge Management dan Leadership terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Chwevron Geothermal di Indonesia. *Jurnal OE*, Vol. VI November No. 3
- Pruzinsky, Michal. 2017. Employee satisfaction and Knowledge Management. *IWKM 2017: Slovakia*
- Tobing, Paul L. 2007. *Knowledge Management : Konsep, Arsitek, dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Trivillas, Panagiotis. Akrivouli, Zoe. Tsifora, Evdokia. Tsoutsas, Paraskevi. (2015) The Impact of Knowledge Sharing Culture on Job Satisfaction in Accounting Firm. The Mediating effect of General Competencies. *Procedia Economic and Finance* no.19 238-147
- University of Minnesota, 1997. *Minnesota Satisfaction Questionnaire (short-form)*, Vocational Psychology.