

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada Karyawan *Customer service* Kereta Api Logistics Indonesia, peneliti menyimpulkan bahwa: (persentase saja)

1. Kepemimpinan (X1) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan yaitu *customer service* PT Kereta Api Logistics diperkuat dengan persepsi *customer service* terhadap kepemimpinan yang dirasakan di PT, Kereta Api Logistik Indonesia dirasakan sangat tinggi, hal ini digambarkan dengan sebanyak 44.1% orang yang memiliki persepsi dengan skor sangat dirasakan, didukung dengan sekitar 32.4% yang merasakan kepemimpinan oleh mereka, hal ini menggambarkan bahwa kepemimpinan yang ada disana di jalankan dengan baik oleh pimpinan sehingga *customer service* merasakan kepemimpinan tersebut sehingga dari data yang terkumpulkan terlihat jawaban dengan sangat dirasakan mendominasi untuk variable kepemimpinan. sekitar 23.5% orang mendapatkan skor sedang yang artinya mereka cukup setuju kepemimpinan yang sesuai dengan indikator yang dijabarkan dirasakan oleh mereka. Hal ini bisa dikarenakan pemimpin yang tidak dapat menyampaikan pesan-pesan yang ingin disampaikan dengan komunikasi interpersonal atau karena bawahan yang tidak dapat menangkap dengan baik maksud kepemimpinan yang diberikan oleh pemimpin.
2. Budaya organisasi (X2) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan yaitu *customer service* PT Kereta Api Logistics diperkuat dengan data yang didapat, mayoritas responden mempersepsikan bahwa budaya organisasi diterapkan dengan tingkat yang tinggi, dengan mayoritas atau sebanyak 50% yang menjawab penerapan budaya organisasi diterapkan

dengan tingkat yang tinggi, bahkan terdapat 35.3% yang menjawab dengan penerapan budaya organisasi sangat tinggi diterapkan kepada mereka, hal ini menggambarkan bahwa budaya organisasi memang dijalankan dan dijalankan oleh anggota-anggotanya yang ada di dalamnya, namun ada 2 orang atau sebanyak 5.9% yang merespon dengan tingkat yang rendah, persepsi ini dapat dikarenakan anggota tersebut tidak merasakan budaya organisasi yang harusnya dianut oleh mereka serta dijadikan tata kerja untuk menghasilkan kinerja yang seharusnya, dan sebanyak 8.8% yang menjawab penerapan budaya organisasi ditahap yang sedang atau tidak terlalu dirasakan oleh mereka, sehingga membentuk persepsi budaya organisasi di PT. Kereta Api Logistik tidak diterapkan pada tingkat yang sedang.

3. Manajemen pengetahuan (X3) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan yaitu *customer service* PT Kereta Api Logisitics diperkuat dengan data yang telah diolah dan sudah dikategorisasikan, mayoritas menjawab bahwa manajemen pengetahuan diterapkan dengan sangat baik dilihat dari mayoritas jawaban responden yang mempersepsikan manajemen pengetahuan sangat efektif sebesar 52,9%, hal ini juga didukung dengan persepsi yang mengatakan secara keseluruhan manajemen pengetahuan yang diterapkan di PT. Kereta Api Logistik Indonesia untuk *customer service* efektif yaitu sebanyak 47,1%. Hal ini menggambarkan dalam penerapan manajemen pengetahuan di PT. Kereta Api Logistik Indonesia sangat tinggi melalui indikator-indikator personal knowledge, job prcedure, dan technology, hal tersebut karena teknologi perpesanan yang digunakan seperti what's app grup, email khusus kantor, dan personal knowledge yang sangat memudahkan mereka untuk bekerja.
4. Kepemimpinan (X1), budaya rrganisasi (X2) , dan manajemen pengetahuan (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yaitu *customer service* PT Kereta Api Logisitics hal ini diperkuat dengan data yang telah didapatkan dan diolah, sebanyak 35.3% responden yang melakukian kinerja dengan sangat baik, hal ini juga diperkuat dengan kinerja dari 44.1% responden memiliki kinerja dengan tingkat yang baik,

hal ini dapat dikarenakan dalam sejumlah aspek yang dinilai *customer service* dapat memberikan jawaban yang mengarahkan kepada kinerja yang berdasarkan kuantitas, tanggung jawab, capaian target dan ketepatan waktu yang baik, lebih spesifik lagi dari mayoritas ini memiliki kinerja yang tidak setuju terlambat datang kerja, memberikan laporan ke yang berwenang tepat waktu, dan memiliki pelanggan yang banyak sehingga mereka dapat mencapai target yang telah ditentukan perusahaan, tetapi ada 17.6% yang memiliki tingkat kinerja yang cukup baik, atau hanya pada nilai tengah penilaian terhadap kinerja, *customer service* ini cukup setuju terlambat data kerja, cukup setuju memberikan laporan terlambat dan tidak memiliki banyak pelanggan yang puas akan pelayanan yang diberikan, hal ini dapat dikarenakan semangat kerja yang tidak mendukung atau faktor lingkungan seperti pemimpin yang tidak dapat mengarahkan mereka untuk lebih baik lagi dalam bekerja, hanya sebanyak 2.9% orang yang memiliki performa kurang baik, bukan berarti buruk tetapi pada penilaian secara keseluruhan mereka memberikan pelayanan kurang baik, sehingga banyak yang tidak senang dengan pelayanan yang diberikan, serta setuju terlambat datang kerja, serta terlambat memberikan laporan bulanan

5. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap variable kepemimpinan terhadap kinerja karyawan disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan antara variable kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dengan perolehan nilai t hitung $(8,221) > t$ tabel $(1,693)$, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Kereta Api Logistik pada bagian *customer service*, dapat dengan meningkatkan kehadiran kepemimpinan dalam bentuk pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, pemberian dukungan, dan pemberian *feedback* oleh pemimpin kepada karyawan bagian *customer service*, kepemimpinan memiliki sumbangan pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 67,9% berdasarkan dari uji determinasi (r^2).
6. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap variable budaya organisasi dan kinerja karyawan disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan

antara variable budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan perolehan nilai t hitung ($8,670 > t$ tabel ($1,693$), dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Kereta Api Logistik pada bagian *customer service*, dapat dengan meningkatkan penerapan budaya organisasi dalam bentuk menekankan nilai-nilai kerja yang dianut berdasarkan orientasi hasil, orientasi manusia, orientasi tim, agresifitas, dan inovasi, budaya organisasi memiliki sumbangan pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 70,1% berdasarkan dari uji determinasi (r^2).

7. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap variable manajemen pengetahuan dan kinerja karyawan disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan antara variable manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan dengan perolehan nilai t hitung ($9,323 > t$ tabel ($1,693$), dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Kereta Api Logistik pada bagian *customer service*, dapat dengan meningkatkan penerapan manajemen pengetahuan dalam bentuk meningkatkan personal knowledge, menerapkan job procedure, serta teknologi yang menunjang kinerja, manajemen pengetahuan memiliki sumbangan pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 73,1% berdasarkan dari uji determinasi (r^2).
8. Dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variable kepemimpinan, budaya organisasi, dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan dibuktikan dengan perolehan F hitung ($44,498 > F$ tabel ($2,922$), semakin baik kepemimpinan, budaya organisasi dan manajemen pengetahuan maka semakin baik pula kinerja karyawan yang dihasilkan, tetapi sebaliknya jika kepemimpinan, budaya organisasi, dan manajemen pengetahuan buruk maka akan buruk pula kinerja yang dihasilkan, selain itu kepemimpinan, budaya organisasi, dan manajemen pengetahuan memiliki sumbangan besar kepada kinerja karyawan yaitu sebesar 81,7% berdasarkan nilai determinasi (r^2) ketiga variable tersebut.

4.2 SARAN

Seperti yang telah peneliti tuliskan pada bab 1 bahwa tulisan dan penelitian kali ini diperuntukan kepada PT Kereta Api Logistics dan Masyarakat Umum maka, pada kesempatan kali ini saran peneliti hanya 2 poin:

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi responden mengenai variabel kepemimpinan terdapat item nilai rata-rata terendah tersebut yaitu item pemberian *feedback* oleh pemimpin kepada hasil kerja karyawan. Peneliti menyarankan kepada PT. Kereta Api Logistik khususnya pada masing-masing kepada cabang untuk lebih memperhatikan dalam memberikan *feedback* kepada karyawan yang telah melakukan tugas sesuai dengan procedure dan target yang telah ditentukan. Berdasarkan faktor - faktor yang disebutkan sebelumnya, *feedback* diberikan dapat memberikan semangat kerja dan motivasi kepada karyawan sehingga pada akhirnya akan tercipta kepemimpinan efektif dan efisien agar kinerja yang dihasilkan juga baik oleh karyawan. (cara mengatasinya)
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi responden mengenai variabel budaya organisasi terdapat item nilai rata-rata terendah tersebut yaitu aspek inovasi yang masih kurang diterapkan sehingga beberapa customer *service* mengalami sedikit masalah dalam mengambil keputusan dalam pekerjaan mereka, selain itu pada item orientasi target yang tidak ditekankan, sehingga mereka tidak merasakan iklim yang kondusif untuk mencapai target. Peneliti menyarankan kepada PT. Kereta Api Logistik untuk memberikan beberapa pembebasan pada hal-hal yang bersangkutan dengan teknis untuk melayani konsumen sehingga *customer service* lebih mudah dan lebih nyaman untuk bekerja sesuai dengan tugas mereka, selain itu disarankan untuk meningkatkan iklim orientasi hasil yang seharusnya diterapkan di semua perusahaan yang ada, agar karyawan bekerja lebih baik lagi,.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi responden mengenai variabel manajemen pengetahuan terdapat item nilai rata-rata terendah tersebut yaitu job procedure yang dirasakan oleh *customer service* PT. Kereta Api Logistik. Peneliti menyarankan kepada PT. Kereta Api Logistik Indonesia, untuk

meninjau ulang job procedure yang diberikan kepada *customer service* dengan melihat aspek teknologi serta personal knowledge sehingga manajemen pengetahuan yang diterapkan dapat berjalan dengan baik.

4. Perlu dilakukan penelitian lanjutan oleh manajemen atau pihak luar perusahaan PT. Kereta Api Logistik Indonesia mengenai variabel-variabel bebas lain di luar variabel kepemimpinan, budaya organisasi dan manajemen pengetahuan yang memungkinkan dapat memberikan pengaruh untuk meningkatkan kinerja karyawan.