

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

PT. Graha Mulia Auto adalah salah satu perusahaan TOYOTA yang berbasis di Indonesia yang berkantor pusat di Jakarta, adalah cabang perusahaan dari PT. Serba Mulia Groub. Perusahaan yang memberikan solusi pelayanan, administrasi serta purna jual dan perbaikan kendaraan roda dua dan roda empat yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dan dipimpin oleh tim manajemen profesional dengan pengalaman bertahun-tahun dalam bidang tersebut dan sebagai manajemen rantai pasokan, yang terletak di enam hubungan utama di Indonesia (Jakarta, Balikpapan, Samarinda, Banjarmasin, Jayapura, dan Tenggarong).

Memiliki komitmen untuk memberikan kegiatan sehari-hari yang mewakili nilai untuk kualitas, *lead time*, harga dan inovasi yang secara berkesinambungan menggabungkan keahlian dan pengalamannya dalam pelayanan, administrasi serta purna jual dan perbaikan kendaraan roda dua – roda empat kepada setiap pelanggan.

Disamarinda PT. Graha Mulia Auto memiliki karyawan sebanyak 100 orang, terletak di Jl. P. Antasari No.22, Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Misi perusahaan adalah “ Untuk memenuhi Exspetasi pelanggan dalam purna jual dan perbaikan kendaraan roda empat “.

PT. Graha Mulia Auto merupakan perusahaan yang mengutamakan nilai-nilai :

- (1). Komitmen : Graha Mulia Auto berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan;
- (2). Peningkatan *Continue* : Graha Mulia Auto memahami Perlunya perbaikan berkelanjutan untuk layanan terbaik kepada setiap pelanggan;
- (3). *Team Work* : Graha Mulia Auto percaya pada kerja tim;
- (4). Integritas : Graha Mulia Auto selalu tampil dengan integritas pantang menyerah merupakan nilai-nilai tersebut selaras dengan *spirit* mereka yakni *care and can do*.

PT. Graha Mulia Auto memberikan pelayanan jasa berupa :

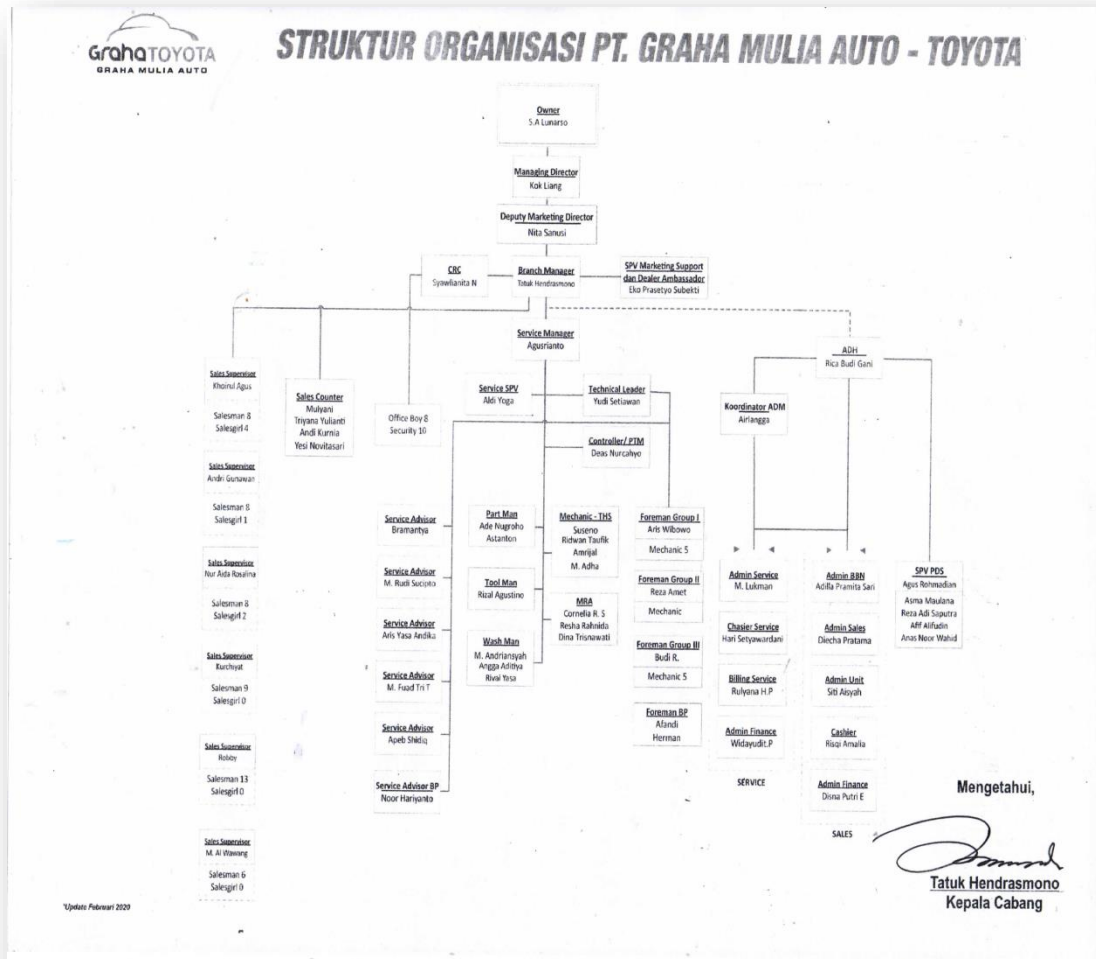
(1). Manajemen rantai persediaan : Evaluasi kebutuhan setiap kebutuhan bisnis untuk mengembangkan model rantai pasokan yang sesuai. Dengan dukungan jaringannya yang luas dan kuat, mereka menyediakan fasilitas-fasilitas yang terbaik sebagai nilai tambah pelanggannya.

(2). Persediaan dan Distribusi : Mengembangkan metode khusus yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, didukung sistem khusus dari Toyota yang sangat baik membantu pelanggan meningkatkan manajemen persediaan, mengoptimalkan biaya perasional dan memastikan pengiriman unit kendaraan dan sukucadang dalam kualitas yang baik.

(3). Manajemen Pengangkutan : menyediakan transportasi terstruktur untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan beberapa metode, yakni laut dan darat. Tujuannya adalah untuk mengirimkan unit kendaraan dan sukucadang dari tempat pembuatan awal ke tempat dealer yang dituju. Para karyawan berpengalaman dalam menangani bagiannya masing-masing dengan penanganan khusus.

(4). Implementasi Solusi Pelayanan : mereka memastikan layanan fleksibel yang memungkinkan pelanggan untuk dapat meminta layanan sesuai berdasarkan kebutuhan yang diinginkan. Mereka disini untuk memberikan solusi logistik total kepada pelanggan dengan cara yang disesuaikan. Ruang lingkup bisnis mereka selalu dikembangkan, dan mereka terbuka tentang informasi terbaru yang dikeluarkan oleh TOYOTA.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Graha Mulia Auto Samarinda



A. Karakteristik Responden

Hasil yang didapat dari profil yang terdapat pada kuesioner maka kita bisa dapat ketahui mengenai karakteristik responden pada penelitian ini. Karakteristik tersebut di antaranya adalah :

1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada karyawan PT.

Graha Mulia Auto Samarinda dapat di tunjukan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JenisKelamin	Jumlah	Jumlah
Laki-Laki	80	80%
Perempuan	20	20%
Total	100	100%

Sumber data : Data Primer yang di olah (2020)

Berdasarkan pada tabel 4.1, sampel terdiri dari 100 responden dapat diketahui bahwa jumlah responden Laki-laki lebih besar dari pada responden perempuan. Hal ini dapat di lihat dari jumlah responden laki-laki sebesar 80 orang atau hitung persentasenya 80% sedangkan responden perempuan 20 orang atau hitung persentasenya 20%.

2. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia pada karyawan PT. Graha Mulia Auto Samarinda ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah	Jumlah
19 – 30	79	79%
31 – 45	21	21%
Total	100	100%

Sumber data : Data Primer yang di olah (2020)

Berdasarkan tabel 4.2, menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja di PT. Graha Mulia Auto Samarinda yang berumur pada range 19 – 30 tahun lebih banyak yakni berjumlah 79 orang atau 79% di bandingkan dengan karyawan yang berumur pada range 31 – 45 tahun yakni berjumlah 21 orang atau 21%.

B. Data Penelitian

1. Analisa Tanggapan Responden Terhadap Setiap Pernyataan pada Manajemen Pengetahuan Karyawan.

Untuk mengetahui nilai Manajemen Pengetahuan Karyawan pada PT. Graha Mulia Auto Samarinda, maka ditampilkan hasil kuesioner Pelatihan dari tanggapan 100 responden terhadap 19 macam pernyataan. Dalam penelitian ini untuk mencari rata-rata dari setiap jawaban responden guna untuk memudahkan menilai dari rata-rata tersebut, maka dapat menggunakan interval untuk menentukan panjang kelas, dengan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{4}{5} = 0,8$$

Keterangan :

P : Panjang Kelas Interval

Rentang : Data terbesar – Data terkecil

$$5 - 1 = 4$$

Banyak kelas : 5

Berdasarkan rumus diatas, maka untuk panjang kelas interval adalah :

Sangat Kurang	1,00 - 1,79
Kurang	1,80 - 2,59
Cukup	2,60 - 3,39
Baik	3,40 - 4,19
Sangat Baik	4,20 - 5,00

Berikut hasil tanggapan dari masing-masing pernyataan responden untuk variabel Manajemen Pengetahuan pada PT. Graha Mulia Auto Samarinda :

Tabel 4.3 Tanggapan Responden mengenai pernyataan “1. Saya mampu menerima informasi dari *Knowledge Management* yang disediakan perusahaan”

		X.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	S	25	25.0	25.0	
	SS	75	75.0	75.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.75

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.3, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa mampu menerima informasi dari Knowledge Management. Dilihat dari rata-rata 4.75 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 2. Saya diberikan kesempatan berpartisipasi dalam meningkatkan pengetahuan perusahaan “

		X.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	S	55	55.0	55.0	
	SS	45	45.0	55.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.45

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.4, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa diberikan kesempatan berpartisipasi dalam meningkatkan pengetahuan perusahaan. . Dilihat dari rata-rata 4.45 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 3. Saya memiliki pemimpin yang mendayagunakan sumberdaya intelektualnya untuk kepentingan perusahaan “

		X.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	N	1	1.0	1.0	
	S	58	58.0	58.0	
	SS	41	41.0	41.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.40

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.4, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa memiliki pemimpin yang mendayagunakan sumberdaya intelektualnya untuk kepentingan perusahaan. Dilihat dari rata-rata 4.40 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 4. Saya merasa setiap pemimpin telah memiliki uraian tugas dan job tittle yang ada dibawah tanggung jawabnya “

X.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	S	51	51.0	51.0	
	SS	49	49.0	49.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.49

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.4, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa setiap pemimpin telah memiliki uraian tugas dan job tittle yang ada dibawah tanggung jawabnya. Dilihat dari rata-rata 4.49 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 5. Proses penyebaran informasi dilingkungan perusahaan sudah berjalan dengan baik “

X.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	S	51	51.0	51.0	
	SS	49	49.0	49.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.49

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.4, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa proses penyebaran informasi dilingkungan perusahaan sudah berjalan dengan baik. Dilihat dari rata-rata 4.49 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 6. Saya merasa dapat memanfaatkan informasi dilingkungan perusahaan dengan baik “

X.6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	S	57	57.0	57.0	
	SS	43	43.0	43.0	

Total	100	100.0	100.0	4.43
-------	-----	-------	-------	------

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.8, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa dapat memanfaatkan informasi di lingkungan perusahaan dengan baik. Dilihat dari rata-rata 4.43 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 7. Perusahaan sudah memiliki struktur dan aturan yang jelas dalam mengelola informasi “

		X.7			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	S	46	46.0	46.0	
	SS	54	54.0	54.0	
Total		100	100.0	100.0	4.54

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.9, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa setiap pemimpin telah memiliki uraian tugas dan job tittle yang ada dibawah tanggung jawabnya. Dilihat dari rata-rata 4.54 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 8. Perusahaan selalu berusaha melakukan update informasi untuk meningkatkan pengetahuan karyawan “

		X.8			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	S	53	53.0	53.0	
	SS	47	47.0	47.0	
Total		100	100.0	100.0	4.47

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.10, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa perusahaan selalu berusaha melakukan update informasi untuk meningkatkan

pengetahuan karyawan. Dilihat dari rata-rata 4.47 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 9. Ide dan inovasi saya dapat diterima perusahaan “

		X.9			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	N	24	24.0	24.0	
	S	58	58.0	58.0	
	SS	18	18.0	18.0	
	Total	100	100.0	100.0	3.94

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.10, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa ide dan inovasinya dapat diterima perusahaan. Dilihat dari rata-rata 3.94 yang termasuk pada interval 3.40-4.19 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Baik.

Table 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 10. Kolaborasi antar karyawan dan perusahaan dalam mengembangkan dan membagikan pengetahuan perusahaan sudah berjalan dengan baik “

		X.10			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	TS	1	1	1	
	N	1	1	1	
	S	44	44.0	44.0	
	SS	54	54.0	54.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.51

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.10, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa kolaborasi antar karyawan dan perusahaan dalam mengembangkan dan membagikan pengetahuan perusahaan sudah berjalan dengan baik. Dilihat dari rata-rata 4.51 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Tabel 4.13 Hasil Analisa Tanggapan Responden Terhadap Setiap Pernyataan mengenai Manajemen Pengetahuan pada PT. Graha Mulia Auto Samarinda

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata
Pernyataan 1	75	25	0	0	0	4.75
Pernyataan 2	45	55	0	0	0	4.45
Pernyataan 3	41	58	1	0	0	4.40
Pernyataan 4	49	51	0	0	0	4.49
Pernyataan 5	49	51	0	0	0	4.49
Pernyataan 6	43	57	0	0	0	4.43
Pernyataan 7	54	46	0	0	0	4.54
Pernyataan 8	47	53	0	0	0	4.47
Pernyataan 9	18	58	24	0	0	3.94
Pernyataan 10	54	44	1	1	0	4.51
Total Rata-Rata						44.47
Rata-rata						4.45

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Berdasarkan tabel 4.13, dapat diketahui tanggapan responden mengenai Manajemen Pengetahuan adalah Sangat Baik. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata pada tabel diatas yaitu 4.45 yang berada pada interval 4.20-5.00.

2. Analisa Tanggapan Responden Terhadap Setiap Pernyataan pada Kinerja Karyawan.

Untuk mengetahui nilai Manajemen Pengetahuan Karyawan pada PT. Graha Mulia Auto Samarinda, maka ditampilkan hasil kuesioner Pelatihan dari tanggapan 100 responden terhadap 19 macam pernyataan. Dalam penelitian ini untuk mencari rata-rata dari setiap jawaban responden guna untuk memudahkan menilai dari rata-rata tersebut, maka dapat menggunakan interval untuk menentukan panjang kelas, dengan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas}}$$

$$P = \frac{4}{5} = 0,8$$

Keterangan :

P : Panjang Kelas Interval
 Rentang : Data terbesar – Data terkecil
 $5-1 = 4$
 Banyak kelas : 5

Berdasarkan rumus diatas, maka untuk panjang kelas interval adalah :

Sangat Kurang	1,00 - 1,79
Kurang	1,80 - 2,59
Cukup	2,60 - 3,39
Baik	3,40 - 4,19
Sangat Baik	4,20 - 5,00

Berikut hasil tanggapan dari masing-masing pernyataan responden untuk variabel pada Kinerja Karyawan PT. Graha Mulia Auto Samarinda :

Table 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 1. Pekerjaan yang saya selesaikan telah sesuai dengan job description yang telah diberikan “

		Y.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	N	1	1.0	1.0	
	S	37	37.0	37.0	
	SS	62	62.0	62.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.61

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.14, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa pekerjaan yang diselesaikan telah sesuai dengan job description yang telah diberikan. Dilihat dari rata-rata 4.61 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 2. Saya memahami fungsi dan tujuan dari tiap tugas yang saya kerjakan “

		Y.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean

Valid	S	50	50.0	50.0	
	SS	50	50.0	50.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.50

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.15, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa memiliki pemimpin yang mendayagunakan sumberdaya intelektualnya untuk kepentingan perusahaan. Dilihat dari rata-rata 4.50 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 3. Saya memiliki inovasi dalam pekerjaan yang dapat memajukan perusahaan “

		Y.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	N	8	8.0	8.0	
	S	56	56.0	56.0	
	SS	36	36.0	36.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.28

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.16, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa memiliki inovasi dalam pekerjaan yang dapat memajukan perusahaan. Dilihat dari rata-rata 4.28 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 4. Saya mampu menyampaikan gagasan saya dengan baik dan terstruktur “

		Y.4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	N	5	5.0	5.0	
	S	55	55.0	55.0	
	SS	40	40.0	40.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.35

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.17, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa mampu menyampaikan gagasan dengan baik dan terstruktur. Dilihat dari rata-rata 4.35 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 5. Saya mampu beradaptasi dengan metode kerja yang ada didalam perusahaan “

		Y.5			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	N	1	1.0	1.0	
	S	56	56.0	56.0	
	SS	43	43.0	43.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.42

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.18, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa mampu beradaptasi dengan metode kerja yang ada didalam perusahaan. Dilihat dari rata-rata 4.42 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 6. Saya selalu hadir ditempat kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan “

		Y.6			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	N	3	3.0	3.0	
	S	47	47.0	47.0	
	SS	50	41.0	41.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.47

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.19, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa selalu hadir ditempat kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dilihat dari rata-rata 4.47 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 7. Pekerjaan yang telah selesai telah memenuhi Key Performance Indikator (KPI) berdasarkan unit kerja saya “

		Y.7			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	S	52	52.0	52.0	
	SS	48	48.0	48.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.48

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.20, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa pekerjaan yang telah selesai telah memenuhi Key Performance Indikator (KPI) berdasarkan unit kerjanya. Dilihat dari rata-rata 4.48 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 8. Saya dapat menerima saran dari rekan kerja anda untuk meningkatkan kualitas diri saya “

		Y.7			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean
Valid	S	50	50.0	50.0	
	SS	50	50.0	50.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.50

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.21, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa dapat menerima saran dari rekan kerja anda untuk meningkatkan kualitas dirinya. Dilihat dari rata-rata 4.48 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Table 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “ 9. Saya mampu berkontribusi dan bekerja sama dengan rekan kerja saya dalam hal tenaga maupun pikiran “

		Y.9			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Mean

Valid	S	39	39.0	39.0	
	SS	61	61.0	61.0	
	Total	100	100.0	100.0	4.61

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Pada tabel 4.22, dari 100 responden menyatakan bahwa responden merasa mampu berkontribusi dan bekerja sama dengan rekan kerja saya dalam hal tenaga maupun pikiran. Dilihat dari rata-rata 4.61 yang termasuk pada interval 4.20-5.00 maka hasil pada pernyataan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Tabel 4.23 Hasil Analisa Tanggapan Responden Terhadap Setiap Pernyataan mengenai Kinerja Karyawan pada PT. Graha Mulia Auto Samarinda

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata
Pernyataan 1	75	25	0	0	0	4.61
Pernyataan 2	45	55	0	0	0	4.50
Pernyataan 3	41	58	1	0	0	4.28
Pernyataan 4	49	51	0	0	0	4.35
Pernyataan 5	49	51	0	0	0	4.42
Pernyataan 6	43	57	0	0	0	4.47
Pernyataan 7	54	46	0	0	0	4.48
Pernyataan 8	47	53	0	0	0	4.50
Pernyataan 9	18	58	24	0	0	4.61
Total Rata-Rata						40.22
Rata-rata						4.47

Sumber data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Berdasarkan tabel 4.23, dapat diketahui tanggapan responden mengenai Kinerja Karyawan adalah Sangat Baik. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata pada tabel diatas yaitu 4.47 yang berada pada interval 4.20-5.00.

A. Uji Instrumen

1. Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengkoreksi dan mengetahui apakah dari masing-masing pernyataan yang ada pada kuesioner dengan jumlah dari setiap variabel dapat layak digunakan untuk dijadikan pengambilan data. Untuk jumlah responden dari penelitian ini sebanyak 100 orang maka dapat diketahui nilai r tabel sebesar 0,27. Dari nilai r tabel yang sudah diketahui selanjutnya dapat digunakan sebagai kriteria untuk masing-

masing item pada kuesioner. Kuesioner dari masing-masing item dinyatakan valid jika koefisien validitas lebih besar dari r tabel yaitu 0,27.

Berdasarkan tabel 4.24 dan 4.25 dibawah ini dari hasil uji pengolahan data dapat diketahui bahwa ada item dari pernyataan pada kuesioner dinyatakan validitas, karena ada item rhitung > 0,27 maka ada pernyataan yang dapat digunakan sebagai alat pengumpul data dan ada pula pernyataan yang tidak dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Berikut ini hasil dari uji validitas dari masing-masing variabel :

Tabel 4.24 Uji Validitas Variabel (X) Manajemen Pengetahuan

No Item	Korelasi (rhitung)	Rtabel	Keterangan
Item 1	0.519	0.27	Valid
Item 2	0.591	0.27	Valid
Item 3	0.487	0.27	Valid
Item 4	0.531	0.27	Valid
Item 5	0.444	0.27	Valid
Item 6	0.381	0.27	Valid
Item 7	0.545	0.27	Valid
Item 8	0.459	0.27	Valid
Item 9	0.580	0.27	Valid
Item 10	0.748	0.27	Valid

Sumber Data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Tabel 4.25 Uji Validitas Variabel (Y) Kinerja Karyawan

No Item	Korelasi (rhitung)	Rtabel	Keterangan
Item 1	0.477	0.27	Valid
Item 2	0.648	0.27	Valid
Item 3	0.598	0.27	Valid
Item 4	0.676	0.27	Valid
Item 5	0.579	0.27	Valid
Item 6	0.554	0.27	Valid
Item 7	0.528	0.27	Valid
Item 8	0.633	0.27	Valid
Item 9	0.512	0.27	Valid

Sumber Data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

2. Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan program *SPSS* V.22 dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* > rtabel, yang mana rtabel yaitu 0,6. Untuk hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.26 Uji Reliabilitas Variabel Manajemen Pengetahuan dan Kinerja Karyawan

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Manajemen Pengetahuan	0,716	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,751	Reliabel

Sumber Data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

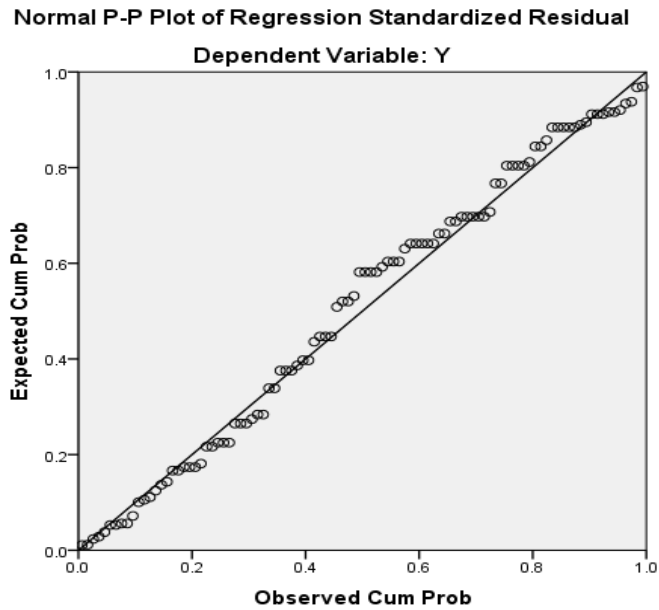
Berdasarkan tabel 4.29 dari uji reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 untuk semua variabel, maka dapat disimpulkan bahwa dari kedua variabel yang ada yaitu manajemen pengetahuan dan kinerja karyawan dinyatakan reliabel.

B. Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji normal tidaknya data sampel. Pada grafik Normal P-Plot, garis diagonal menunjukkan nilai normalitas yang diharapkan. Apabila titik-titik berada atau dekat garis diagonal, maka dapat disimpulkan data penelitian diinterpretasikan mempunyai distribusi yang normal.

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan P-Plot

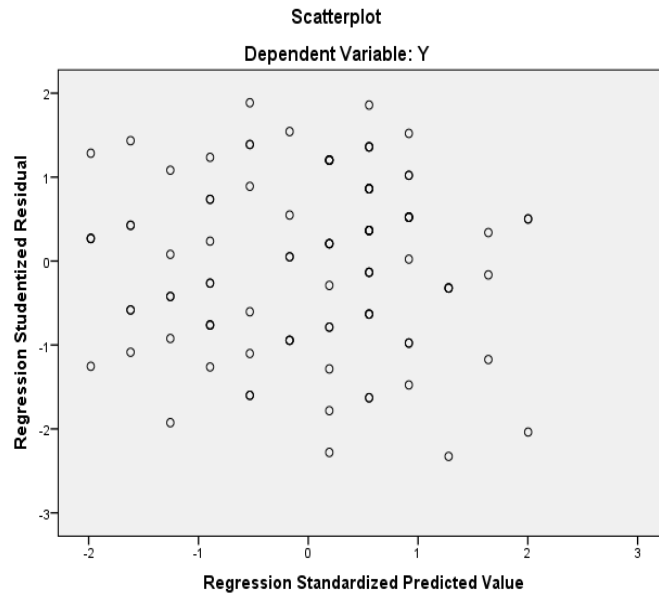


Berdasarkan hasil pengujian Normalitas dengan P-Plot memperlihatkan titik-titik masih berada tidak jauh dari garis diagonal, sehingga diartikan bahwa data penelitian terdistribusi secara normal.

2. Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Dasar pengambilan keputusan yaitu jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas dengan *Scatterplot*



Berdasarkan uji heterokedastisitas dengan *Scatterplot* menggunakan program *SPSS V.22* maka terlihat titik-titik yang menyebar tanpa membuat suatu pola tertentu, sehingga dapat diartikan bahwa data yang diuji tidak mengalami heterokedastisitas.

C. Uji Hipotesis

1. Analisa Regresi Linier Sederhana

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Pengambilan keputusan didasarkan dengan melihat nilai signifikan hasil output *SPSS V.22* :

- a. Jika nilai Signifikan (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima yaitu ada pengaruh manajemen pengetahuan (X) terhadap kinerja karyawan (Y)
- b. Jika nilai signifikan (Sig) lebih besar dari 0,05 maka H_o diterima yaitu tidak ada pengaruh manajemen pengetahuan (X) terhadap kinerja karyawan (Y)

Tabel 4.27 Hasil Analisa Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.523	.515		2.960	.004
SQRT_X	.722	.077	.687	9.364	.000

a. Dependent Variable: SQRT_Y

Berdasarkan hasil Analisa Regresi Linier Sederhana dengan menggunakan program *SPSS V.22* yang berdasarkan penilaian dengan melihat nilai Signifikan. Terlihat nilai signifikan adalah 0,00 maka lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa H_a diterima atau ada pengaruh manajemen pengetahuan (X) terhadap kinerja karyawan (Y)

Uji Hipotesis

Tabel 4.28 Uji Regresi Sederhana

Nama Variabel	Nilai Variabel
Konstanta	1.523
Koefisien Regresi (X)	0,722
T Hitung	9.364
Sig.	0.004
R	0.687 ^a
R Square	0.472

Sumber Data : Data Primer yang diolah menggunakan spss v22 (2020)

Dari tabel diatas menggambarkan **Persamaan Regresi** sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.523 + 0.722 X$$

Persamaan diatas dapat menggambarkan :

1. Konstanta 1.523, yang apabila variabel independen 0 atau dianggap tidak memiliki nilai maka nilai Manajemen Pengetahuan sebesar 1.523.
2. Nilai koefisien regresi (X) variable kinerja karyawan sebesar 0.722 dapat diartikan apabila Kinerja Karyawan berada di 1 tingkat maka nilai Manajemen Pengetahuan memiliki tingkat yang sama sebesar 0.722.

Berdasarkan tabel diatas nilai T_{hitung} sebesar 9.364 dan nilai signifikansi sebesar 0.004. Hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan T_{table} dengan menggunakan tingkat kesalahan 0.05 uji dua arah dan

$dF = n - K = 100 - 2 = 98$ didapatkan nilai T_{table} sebesar 1.985. Hipotesis diterima apabila:

1. Nilai $T_{hitung} > T_{table}$
2. Nilai $-T_{hitung} < -T_{table}$
3. Nilai $Signifikan < 0.05$

Dari data diatas nilai $-T_{hitung} < T_{table}$ ($9.364 < 1.985$) dan nilai signifikan $0.004 > 0.05$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Manajemen Pengetahuan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Dari tabel diatas nilai R sebesar 0.687 menunjukkan bahwa hubungan antara variable Manajemen Pengetahuan dan Kinerja Karyawaaan tergolong tinggi. Nilai R Square sebesar 0.472 dapat diartikan bahwa pengaruh variabel Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 47.2% dan sisanya sebesar 52.8% dijelaskan oleh variabel lain.

2. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji statistik ini digunakan untuk membuktikan signifikansi atau ada tidaknya pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel-variabel terikat secara individu (parsial). Pengambilan keputusan didasarkan dengan uji t hasil output *SPSS V.22* :

- a. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka H_a diterima yaitu ada pengaruh manajemen pengetahuan (X) terhadap kinerja karyawan (Y)
- b. Jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel maka H_o diterima yaitu tidak ada pengaruh manajemen (X) terhadap kinerja karyawan (Y)

Tabel 4.29 Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.523	.515		2.960	.004

SQRT_X	.722	.077	.687	9.364	.000
--------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: SQRT_Y

Berdasarkan hasil uji t diatas maka dapat dilihat nilai t hitungnya adalah 9.364. Nilai t tabel dengan $df = 100-2=$ dan nilai alpha adalah 0.05 maka hasilnya adalah 1.985. Serta nilai signifikan yaitu 0.00 lebih kecil dari 0.05. Hasil dapat diartikan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel sehingga H_a diterima atau ada pengaruh manajemen pengetahuan (X) terhadap kinerja karyawan (Y).

3. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji koefisiensi determinasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas mempunyai kontribusi atau ikut menentukan variabel terikat.

Tabel 4.30 Hasil uji R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.687 ^a	.472	.467	.15980	1.699

a. Predictors: (Constant), SQRT_X

b. Dependent Variable: SQRT_Y

Dilihat dari tabel diatas maka nilai R Square adalah 0,472. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel manajemen pengetahuan berpengaruh sebanyak 47.2 % dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini.

D. Pembahasan

Berdasarkan tabel 4.30 yaitu hasil Analisa Regresi Linier Sederhana dengan menggunakan program SPSS yang berdasarkan penilaian dengan melihat nilai Signifikan. Terlihat nilai signifikan adalah 0,00 maka lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa H_a diterima atau ada pengaruh manajemen pengetahuan (X) terhadap kinerja karyawan (Y). Penelitian ini membuktikan bahwa manajemen pengetahuan yang diadakan perusahaan sangat efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan yang juga akan meningkatkan hasil kinerja karyawan.

Adapun Departemen penting dalam PT. Graha Mulia Auto Samarinda adalah *Branch Operation Head*, *WHS Officer* dan *Admin Departement Head*. Seorang *Branch Operation Head* akan menilai kinerja dan jika memang bila diperlukan peningkatan keterampilan maka perlu diadakannya pelatihan tentang manajemen pengetahuan. Berikut manajemen pengetahuan yang diberikan oleh PT. Graha Mulia Auto Samarinda kepada karyawannya :

1. Manajemen pergudangan (*Warehouse Management*)

Manajemen pergudangan (*Warehouse Management*) merupakan kunci penting dalam mendukung lancarnya operasi perusahaan. Salah satu tujuan dari pengelolaan pergudangan dan persediaan barang adalah untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna, meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan mengoptimalkan pemakaian fasilitas warehouse.

Pengelolaan yang baik memerlukan pemahaman tentang peran dan fungsi manajemen pergudangan dan persediaan barang, proses dan prosedur kerja yang efektif dan efisien serta pemahaman tentang metode-metode up to date yang digunakan oleh manajemen pergudangan dan persediaan barang yang modern dengan dilengkapi pengelolaan sistem informasi.

Tujuan Manajemen Pengetahuan pada *Warehouse Management* :

- a. Memahami pentingnya *warehouse management* dan *inventory* yang efisien dan efektif sebagai unsur penunjang operasi.
- b. Mengelola secara efektif dan efisien dengan metode-metode baru yang digunakan dalam pergudangan dan persediaan barang.
- c. Mampu merencanakan dan mengendalikan *inventory* di warehouse untuk menjamin kontinuitas operasi pada tingkat biaya yang optimum.
- d. Mampu mencegah pemborosan *inventory* serta mampu merencanakan pengadaan *inventory*, mengelola persediaan secara optimal sebagai jaminan kelangsungan operasi perusahaan.

Materi *Training Warehouse Management* :

- a. Pengantar *warehousing* dan *inventory management*: peran dan perkembangan manajemen pergudangan dan persediaan barang.
- b. *Demand management*: Metode penentuan jumlah kebutuhan persediaan

- c. Metode Gemba (melihat tempat sebenarnya) dalam pengklasifikasian jenis persediaan
- d. Teknik pengendalian persediaan: *Reorder point system* untuk penurunan biaya persediaan
- e. Perencanaan kebutuhan Material (*Material requirement Planning*)
- f. Evaluasi dan pengukuran persediaan: FIFO, LIFO, *cycle counting*
- g. *Warehouse operation; Order procesing, Receiving, and Issuing, Order picking and Storage systems*
- h. *Warehouse Layout and 5 S in Warehousing*
- i. *Warehouse management system and Warehouse information system*
- j. *Warehouse performance analysis and audit warehousing*
- k. *Material Handling basic operation, Equipment, techniques and procedures, The economic impact and efective method in material handling*
- l. *Best Practice and Case study*

Manajemen Pengetahuan pergudangan (*Warehouse Management*) ini dilaksanakan di kantor PT. Graha Mulia Auto Samarinda dengan diikuti oleh *Manager Warehouse*, *Staff Warehouse*, *Staff Logistik*. Instruktur didatangkan langsung ke kantor dan akan memberikan materi pelatihan di sebuah ruangan dengan sarana prasarana lengkap yang mendukung pembekalan materi berlangsung.

Selanjutnya saat akan melakukan pembekalan berupa praktek maka instruktur akan melakukannya diluar ruangan atau di lapangan yang khusus digunakan untuk pelatihan tersebut sehingga praktik tersebut seperti dalam kerja yang nyata.

2. *Logistic, Warehouse and Distribution Training.*

Manajemen Pengetahuan ini diselenggarakan untuk membantu peserta dalam memahami fungsi dari pergudangan (*warehouse*) dan distribusi, serta pengaruhnya dalam meningkatkan efisiensi operasi. Pelatihan ini akan membahas strategi dan teknik untuk peningkatan produktivitas dan pelayanan stok gudang dengan minimasi biaya investasi dan operasi, juga diperkenalkan teknik kuantatif optimasi persediaan dan distribusi barang.

Pelatihan ini sangat penting diikuti oleh karyawan di bagian *warehouse*, distribusi, logistik, *purchasing*, dan transportasi. Diharapkan setelah mengikuti pelatihan ini, peserta akan mendapatkan pengetahuan dan teknik-teknik praktis yang dapat diaplikasikan langsung di lapangan.

Tujuan *Logistic, Warehouse and Distribution Training* :

- a. Mampu memahami Pengaruh Manajemen Pergudangan dan Distribusi Kinerja Perusahaan
- b. Mampu menerapkan strategi manajemen pergudangan dan desain tata letak gudang, dan desain tempat penyimpanan barang.
- c. Mampu menerapkan metode yang tepat dalam sistem distribusi dan pergudangan perusahaan.
- d. Mampu memahami & menggunakan berbagai *tools* dan metode untuk diaplikasikan dalam manajemen distribusi dan pergudangan.
- e. Mengetahu tentang sistem administrasi stok gudang dan akuntansi persediaan.
- f. Mampu melakukan *Inventory Control* (LFL, EOQ, POQ) and *Independent Demand (Probability)*
- g. Memahami *Material Requirement Planning (BOM, Part List, Sequencing, MRP)*
- h. Memahami tentang *Distribution Requirement Planning (DRP)*
- i. Mengetahui tentang Manajemen Transportasi
- j. Mengetahui Teknik Peningkatan Pelayanan Pergudangan.

Materi yang disampaikan oleh instruktur adalah sebagai berikut :

- a. Pengantar
- b. Fungsi & peran management warehouse
 - 1) Jenis-jenis *store & warehouse*
 - 2) Fungsi & peran manajemen logistik
 - 3) *Logistic based in Supply Chain Strategy*
 - 4) *Total Logistics System / Integrated Logistics System*
 - 5) Pengaruh manajemen pergudangan dan distribusi kinerja perusahaan
- c. Strategi Manajemen Pergudangan dan Distribusi

d. Warehousing system

- 1) *Receiving*
- 2) *Storage*
- 3) *Issuing*
- 4) *Information*
- 5) Sistem Administrasi Pergudangan
- 6) Akuntansi Persediaan

e. Store & warehouse control

- 1) Dokumentasi
- 2) Informasi

f. Inventory & Warehouse Control

- 1) Sistem Dokumentasi Persediaan
- 2) Sistem Informasi Persediaan FIFO (FEFO sistem bila digunakan untuk makanan/obat-obatan)

g. Just-In-Time Logistic Management

h. Warehouse element

- 1) *Storage & space allocation*
- 2) Penentuan Lokasi Fasilitas Pergudangan dan Disain Tata Letak Gudang
- 3) Disain Tempat Penyimpanan Barang
- 4) *Stock rotation*
- 5) Storage system handling equipment
- 6) Picking & dispatching

i. Basic Inventory Store Control

- 1) *Re-order point*
- 2) *Physcal inventory*
- 3) *Safety stock*
- 4) *Fixed quantity ordering*
- 5) *Fixed period ordering*
- 6) *The EOQ control system*

- 7) *Cycle count*
- 8) *Picking & dispatching*

- j. *5S Behavior Management*
- k. *Physical distribution management*
 - 1) *Cost in distribution*
 - 2) *Basic factor influence (choice of transport mode)*
 - 3) *Material Requirement Planning (MRP) & Distribution Requirement Planning (DRP)*
 - 4) *Manajemen Transportasi (Methode NWC, LC, VAM)*
 - 5) *Teknik Peningkatan Pelayanan Pergudangan Pengukuran Performansi*
 - 6) *Sistem Pergudangan dan Distribusi*
 - 7) *Optimasi Persediaan dan Distribution Requirement Planning (DRP)*
 - 8) *Diskusi & Study Kasus*

Dalam pelatihan Manajemen Pengetahuan ini diikuti oleh Supervisor hingga Manager dari departemen *Warehouse / Pergudangan*; Staff, Supervisor hingga Manager dari departemen *Distribusi, Logistik, Transportasi*; Manager dari departemen *Purchasing / Pengadaan*; Supervisor hingga Manager dari departemen *Produksi / Operasional*; Karyawan level middle management lain yang terkait. Pelatihan ini menggunakan metode presentasi, diskusi, studi kasus, simulasi dan evaluasi.

3. *Administration Purchasing Training*

Saat ini fungsi pembelian juga dianggap sebagai salah satu fungsi strategis dalam perusahaan. Sebab di bagian inilah perusahaan mengeluarkan dana yang cukup besar dalam memperoleh barang yang dibutuhkan, baik untuk aktivitas produksi, maupun pembelian barang atau jasa untuk menunjang kegiatan perusahaan lainnya. Karenanya fungsi pembelian ini harus dibekali dengan pengelolaan aktivitas maupun administrasi dokumentasi yang efisien. Sebab jika tidak, fungsi pembelian ini hanya akan menjadi penambah biaya saja bagi perusahaan. Sehingga dia tidak berkontribusi bagi penurunan biaya perusahaan.

Tujuan Manajemen Pengetahuan :

- a. Membekali karyawan dalam pengelolaan administrasi yang baik dan efisien dari mulai pencarian material dan vendor, proses penentuan jumlah kebutuhan dan pembelian material/jasa, monitoring kinerja supplier, serta pengelolaan dokumentasinya.
- b. Peserta pun diharapkan dapat menerapkan pengetahuan yang didapatkan dalam training ini serta tip-tip yang sederhana dalam meningkatkan kinerjanya.

Materi Manajemen Pengetahuan *Administration Purchasing* :

- a. Fungsi Strategis Bagian *Purchasing*
- b. *Cost Reduction Department* dan *On Time Activity*
- c. *Administrasi Monitoring Kebutuhan Material*
- d. *Material Requirement Planning (MRP)*
- e. *Administrasi Pencarian dan Pemilihan Material dan Pemasok*
- f. *Administrasi Proses Tender*
- g. *Administrasi Dokumen Transaksi Pembelian*
- h. *Administrasi Evaluasi dan Pemeliharaan Supplier*
- i. *Administrasi Pengukuran Performansi dan Reward and Punishment Supplier*
- j. *Best Practices dalam Administrasi Purchasing*

Dalam manajemen pengetahuan ini instruktur menggunakan metode presentasi dan dilanjutkan dengan diskusi dan sharing pengalaman. Manajemen Pengetahuan ini diikuti oleh *Branch Operation Head, Admin Departemen Head* dan jajarannya. Biasanya diadakan diluar kota dengan peserta dari berbagai kota.

4. *Customer Service Excellent*

Salah satu kunci sukses dari keberhasilan dalam meningkatkan penjualan adalah dengan berinteraksi dan menjalin hubungan baik dengan customer, dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan. Dengan berinteraksi dapat membangun kesempatan untuk mempromosikan produk, layanan dan perusahaan. Namun tidak mudah bagi pihak perusahaan untuk

menjalankannya. Sukses dalam menciptakan kepuasan pelanggan sangat tergantung dari tingkat keahlian customer service.

Manajemen Pengetahuan ini akan meningkatkan pemahaman anda terhadap tantangan, keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan agar berhasil dalam sebuah pelayanan. Bekerja untuk melayani pelanggan membutuhkan kecepatan. Seiring dengan pertumbuhan *e-commerce*, dukungan teknologi dan kesadaran pentingnya pelayanan pelanggan maka pelayanan menghadapi tantangan yang semakin berat. Pelayanan yang baik akan meningkatkan citra perusahaan. Dalam pelatihan ini akan dibahas bagaimana meningkatkan keahlian peserta menjadi customer servis yang handal.

Tujuan dan manfaat manajemen pengetahuan *Customer Service Excellent* :

- a. Meningkatkan teknik untuk membangun keterampilan komunikasi yang efektif.
- b. Menggali cara memahami dan menanggapi kebutuhan pelanggan.
- c. Meningkatkan dasar-dasar dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.
- d. Membangun pentingnya sikap positif.
- e. Mendapatkan cara membuat dan menggunakan rencana pengembangan diri.
- f. Mampu membangun mindset of success dalam bekerja.

Materi manajemen pengetahuan *Customer Service Excellent* :

a. *Customer Service Excellent*

- 1) Makna *Customer*, *Service*, dan *Excellence*
- 2) *Moment of the Truth Customer Service*
- 3) Apa Akibat Buruknya Pelayanan
- 4) Bagaimana Memberikan *Service* yang *Excellence*
- 5) Sikap dan Perilaku Pelayanan
- 6) Tata Cara berpakaian

b. Teknik Komunikasi

- 1) Komunikasi Empati
- 2) Komunikasi Assertif

- 3) Teknik Menghadapi Pelanggan Complaint
- 4) Teknik Menjaga Emosi
- 5) Tips dalam Bertelepon
- 6) Panduan Menerima Telpon
- 7) Panduan Menelpon

c. Mengambil hati pelanggan

- 1) Membina hubungan dengan pelanggan
- 2) Menghadapi orang sulit
- 3) Ancaman bagi kepuasan pelanggan
- 4) Rahasia memenangkan kerjasama

d. Empat langkah dalam pelayanan bermutu (*customer service excellent*)

- 1) Sampaikan sikap positif
- 2) Kenalilah kebutuhan pelanggan
- 3) Penuhi kebutuhan pelanggan
- 4) Pastikan pelanggan kembali lagi

e. Mengukur kepuasan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan

f. Melayani pelanggan kecewa

- 1) Mengapa pelanggan kecewa
- 2) Apa yang dapat dilakukan
- 3) Bagaimana kiat melayani pelanggan yang kecewa
- 4) Apa yang dilakukan setelah pelanggan pergi

Metode Manajemen Pengetahuan yang dipakai saat pelatihan adalah pembahasan konsep, *role play*, *quiz*, diskusi kasus, game, latihan. Peserta di PT. Graha Mulia Auto Samarinda yang hadir adalah Manager dan Staff semua Divisi yang terkait dengan Pelayan. Manajemen Pengetahuan saat pelatihan diadakan di kantor PT. Graha Mulia Auto Samarinda.

5. *Training Security Management Program*

Pengelolaan *Security* (Fungsi Satuan Pengamanan) dalam suatu perusahaan merupakan suatu pekerjaan yang memiliki resiko bahaya yang tinggi, walaupun dalam pelaksanaannya dapat dikatakan mudah mengingat tugas-tugas rutin yang dilakukan seperti prosedur pengamanan, pemeriksaan maupun pengawalan.

Akan tetapi untuk mengoptimalkan Fungsi Satuan Pengamanan Perusahaan disertai dengan improvisasi yang disesuaikan dengan bidang tugasnya, maka setiap personil atau tim yg ada dalam fungsi *security* harus dibekali pengetahuan managerial dan kepemimpinan, sehingga seluruh tugas & tanggung jawab dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Tujuan manajemen pengetahuan *Security Management Program* :

- a. Memudahkan Para pengelola Satuan Pengamanan untuk mengatur timnya
- b. Mampu membentuk tim pengaman sesuai dengan arahan perusahaan
- c. Mampu menguasai sistem pengamanan dari dasar hingga modus terbaru
- d. Mampu melacak dan mengetahui jaringan '*Security Intellegence*'
- e. Mampu menyusun manual dan penerapannya

Materi manajemen pengetahuan *Security Management Program* :

- a. Mengenali tugas-tugas rutin dan standar yang harus dijalankan oleh seorang *Manager Security*
- b. Melakukan improvisasi Manajemen *Security* sesuai dengan bidang tugasnya
- c. Membangun rasa percaya diri bagi anggotanya bahwa security dapat memberi kontribusi yang positif terhadap citra perusahaan
- d. Dapat menentukan prioritas pekerjaan, mana yang harus didahulukan dan mana yang masih dapat ditunda
- e. Kepemimpinan seperti apa yang paling cocok diterapkan di departemen Security

Kegiatan pelatihan Manajemen Pengetahuan dirancang agar peserta dapat memahami secara komprehensif materi yang disampaikan, sehingga dapat dimplementasikan secara aplikatif dalam dunia kerja. Adapun metode yang digunakan adalah presentasi, diskusi, studi kasus, evaluasi. PT. Graha Mulia

Auto Samarinda akan memberikan kesempatan kepada staff keamanan untuk mengikuti pelatihan ini dan biasanya diadakan diluar kantor dan diikuti oleh *HRD Manager, GA Manager, Security Manager, Chief of Security* dari berbagai kota.

Terlihat dari beberapa banyaknya pernyataan dari 100 responden bahwa instruktur yang memberikan pelatihan menguasai materi dan komunikasi 2 arahnya kepada responden sangat baik. Semakin baik instruktur memberikan pembekalan dan komunikasi 2 arah atau sesi Tanya jawab terjalin dengan baik maka peserta pelatihan mendapatkan ilmu diluar pengalaman mereka selama bekerja dan segala kesulitan karyawan di PT. Graha Mulia Auto Samarinda segera terjawab dengan solusi terbaik.

Pernyataan selanjutnya adalah jika mereka memahami materi yang diberikan dan merasakan manfaat pelatihan yang diberikan. Materi yang diresapi dengan baik akan mudah dipraktekkan dengan baik saat melakukan pekerjaan, tetapi sebelum terjun ke lapangan dalam pelatihan pasti akan ada *role play* sehingga kesalahan-kesalahan akan terminimalisir di lapangan. Saat sudah dinyatakan lulus mereka mempraktekkan Manajemen Pengetahuan tersebut sehingga memotivasi mereka untuk memberikan yang terbaik dan sebagai investasi untuk promosi kedepan.

Materi yang diberikan pun sesuai dengan tujuan manajemen pengetahuan. Sehingga para karyawan PT. Graha Mulia Auto Samarinda mengetahui segala pelatihan itu untuk digunakan dalam kegiatan dan pekerjaan yang sesuai. Dan pemberian pelatihan yang sesuai akan mengurangi *human error* dan sesuai dengan *job desc*.

Bagi mereka metode pemberian sudah sesuai dengan tujuan manajemen pengetahuan. Contohnya dalam pelatihan *warehouse management* para staff *warehouse* akan diajak untuk belajar cara mengelola persediaan dalam gudang. Tujuan pelatihan yang tercapai akan memberikan penilaian kinerja yang baik yang juga akan dijadikan sebagai tolak ukur bahwa kinerja yang baik didasari oleh motivasi kerja karyawan yang baik pula.

Bagi 100 responden yang peneliti kaji merasakan adanya tantangan dalam bekerja dan merasa bahwa hal itu adalah tantangan dalam bekerja. Pelatihan

yang sudah diberikan menjadi modal bagi mereka untuk mewujudkan tanggung jawab besar itu dan menjawab tantangan pekerjaan.

Manajemen Pengetahuan juga ternyata dapat memberikan level kreativitas karyawan PT. Graha Mulia Auto Samarinda semakin meningkat. Dan pastinya hal ini membutuhkan suatu pengakuan atas prestasi kinerja mereka karena pelatihan yang sudah mereka jalani menjadikan mereka seorang karyawan yang terlatih dan wajib diberikan apresiasi.

Setelah karyawan mengikuti manajemen pengetahuan dan saat mempraktekkan pelatihan tersebut dalam pekerjaan mereka merasa posisi ini sudah nyaman sekali daripada sebelumnya mereka mengikuti pelatihan karena ilmu yang didapat mempermudah mereka dalam bekerja. Tidak dipungkiri, peningkatan kinerja yang mereka lakukan akan membutuhkan suatu reward, penghargaan bahkan promosi jabatan dari atasan.

Human Error yang selama ini dihindari akan berkurang karena pelatihan yang berkelanjutan. Di PT. Graha Mulia Auto Samarinda pengetahuan dan pelatihan biasanya 6 bulan sekali atau sesuai kebutuhan dan dana perusahaan. Pemberian pengetahuan dan pelatihan ini juga meningkatkan kepercayaan pimpinan kepada karyawan untuk bekerja lebih baik dan memiliki kemajuan. Sikap pimpinan terhadap karyawan peneliti menilai bahwa ada sebuah hubungan yang baik karena pimpinan menilai karyawan dengan objektif tidak subjektif. Pimpinan yang mempunyai hubungan yang tidak baik pasti akan kesulitan menilai karyawannya.

Manajemen Pengetahuan yang dirasakan oleh karyawan PT. Graha Mulia Auto Samarinda ini saat diberikan pelatihan dapat mengikuti budaya kerja perusahaan. Berada dalam tekanan adalah budaya kerja yang sudah banyak dianut banyak perusahaan, tetapi dengan pembekalan yang baik maka tekanan pekerjaan tersebut akan berkurang karena sudah terbantu dengan ilmu dan *Skill* yang mumpuni. Dalam pelatihan juga ada jenis pelatihan tim kerja, pelatihan jenis ini mempermudah karyawan PT. Graha Mulia Auto Samarinda bekerja dalam tim karena metode *role play* membuat suasana pelatihan seperti kenyataan.

Dalam manajemen pengetahuan *Customer Service Excellent* karyawan PT. Graha Mulia Auto Samarinda diajak untuk menjadi *problem solver* dan dapat

menghindari pencetus terjadinya masalah dalam pekerjaan. Tidak hanya menghindari masalah dengan karyawan sejawat tetapi juga dengan pelanggan PT. Graha Mulia Auto Samarinda sehingga kesalahpahaman tidak terjadi dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.