

PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI, DAN MANAJEMEN PENGETAHUAN (KNOWLEDGE MANAGEMENT) TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PARIWISATA KOTA BATU

Wulan Sari Puji Suryanti
(Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas PGRI Kanjuruhan Malang)
e-mail: wulansari116.ap@gmail.com

Sri Wilujeng
Dianawati Suryaningtyas
(Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas PGRI Kanjuruhan Malang)

ABSTRAK: Sumber daya manusia hanyalah salah satu dari beberapa sumber daya lain yang dimiliki oleh sebuah organisasi, tetapi Sumber Daya Manusia menjadi sumber daya yang paling menentukan terhadap sumber-sumber daya yang lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi, komunikasi dan manajemen pengetahuan (Knowledge Management) terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata Kota Batu. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Explanatory dengan populasi penelitian seluruh pegawai tetap. Pengambilan sampel menggunakan teknik Sampling Jenuh dengan jumlah sampel 55 responden. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Sedangkan instrumen penelitian yang digunakan adalah skala Likert dengan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Hasil dari analisis menunjukkan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dan manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Keterbatasan penelitian ini terdapat penyebaran data angket yang tidak sepenuhnya kembali, sehingga peneliti melakukan kembali penyebaran angket. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan cara yang berbeda sehingga lebih memudahkan peneliti dalam penyebaran angket.

Kata kunci: Kompetensi, Komunikasi, Manajemen Pengetahuan dan Kinerja Pegawai

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan, sumber daya manusia juga memiliki peranan utama dalam perkembangan dan kemajuan suatu perusahaan. Perusahaan yang didukung dengan banyaknya sarana dan prasarana tidak menjamin kelancaran operasionalnya. Tetapi, jika perusahaan memiliki pengelolaan sumber daya yang baik dan menghasilkan sumber daya yang berkualitas, maka tentunya hal tersebut merupakan salah satu faktor penting yang akan berdampak pada kemajuan perusahaan. Sarana dan prasarana yang ada tentunya akan lebih bermanfaat ketika sumber daya manusia yang menjadi kunci suatu perusahaan dapat dikelola dengan baik. Kinerja pegawai sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika. Kinerja pegawai memang perlu diperhatikan dengan sangat baik dan teliti. Selain evaluasi kinerja, banyak sekali faktor-faktor pendorong baik dari intern maupun ekstern perusahaan. Kompetensi adalah dimensi perilaku yang ada dibelakang kinerja kompeten yang menunjukkan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik. Berhasilnya suatu organisasi tidak terlepas dari kinerja pegawai. Salah satunya upaya instansi dalam memperhatikan kompetensinya. Komunikasi adalah unsur yang paling utama dalam menjalankan aktivitas kerja dikeseharian suatu instansi. Komunikasi merupakan bagian integral dari suatu

proses manajemen, melalui komunikasi yang efektif kerja sama yang harmonis dapat dikembangkan untuk mencapai tujuan. Komunikasi menempati urutan teratas mengenai apa saja yang harus dibuat dan dikerjakan untuk menghasilkan usaha usaha komunikatif yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pengetahuan merupakan suatu elemen penting dalam suatu organisasi. Semakin banyak pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai maka semakin tinggi pula kualitas suatu organisasinya. Peran knowledge management semakin penting dalam perusahaan karena sebagai alat untuk memfasilitasi interaksi yang lebih baik melalui ketersediaan arus informasi, hal ini baik guna menjadi organisasi pembelajar. Dinas Pariwisata Kota Batu memiliki kompetensi yang tidak saling mendukung antar pendidikan yang dimiliki, pengalaman kerja dengan jabatan yang diduduki oleh pegawai, pegawai menghadapi tugas atau pekerjaan tapi bertolak belakang dengan pengetahuan yang mereka dapat pada pendidikan formal sehingga dalam menjalankan tugasnya, perusahaan wajib memberikan pengetahuan yang memadai kepada para pegawai agar menunjang kinerja mereka.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Mangkunegara (2009) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegara (2014) juga mengemukakan tentang indikator-indikator kinerja yaitu : Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas. Menurut Amstrong dan Baron (2011) kompetensi adalah dimensi perilaku yang ada dibelakang kinerja kompeten yang menunjukkan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik. Busro (2018) mengatakan bahwa kompetensi diukur dengan indikator sebagai berikut: Pemahaman (*understanding*), Nilai (*value*), Kemampuan (*skill*). Menurut Suprpto (2011) komunikasi adalah suatu proses interaksi yang mempunyai arti antara sesama manusia. Komunikasi diukur dengan indikator sebagai berikut: Pengetahuan (*knowledge*), Keterampilan, Sikap (*Attitude*). Menurut Davidson dan Voss dalam Nawawi (2012) mendefinisikan manajemen pengetahuan atau *knowledge management* sebagai sistem yang memungkinkan perusahaan menyerap pengetahuan, pengalaman, dan kreativitas pada stafnya untuk perbaikan kinerja perusahaan.

Kompetensi, komunikasi dan manajemen pengetahuan merupakan tiga komponen utama yang paling sering dipertimbangkan oleh suatu perusahaan sebelum mereka menerima karyawan baru. Pegawai yang memiliki komponen tersebut akan memiliki kinerja yang baik dan dengan mudah pegawai tersebut meningkatkan perusahaannya. Pegawai yang seperti itu juga akan dengan mudah untuk mencapai tujuan dari suatu perusahaan. Keterkaitan antara manajemen pengetahuan terhadap kinerja pegawai di dukung oleh penelitian yang dilakukan Peneliti sebelumnya Ali (2012) tentang pengaruh kompetensi, komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Kompetensi, komunikasi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

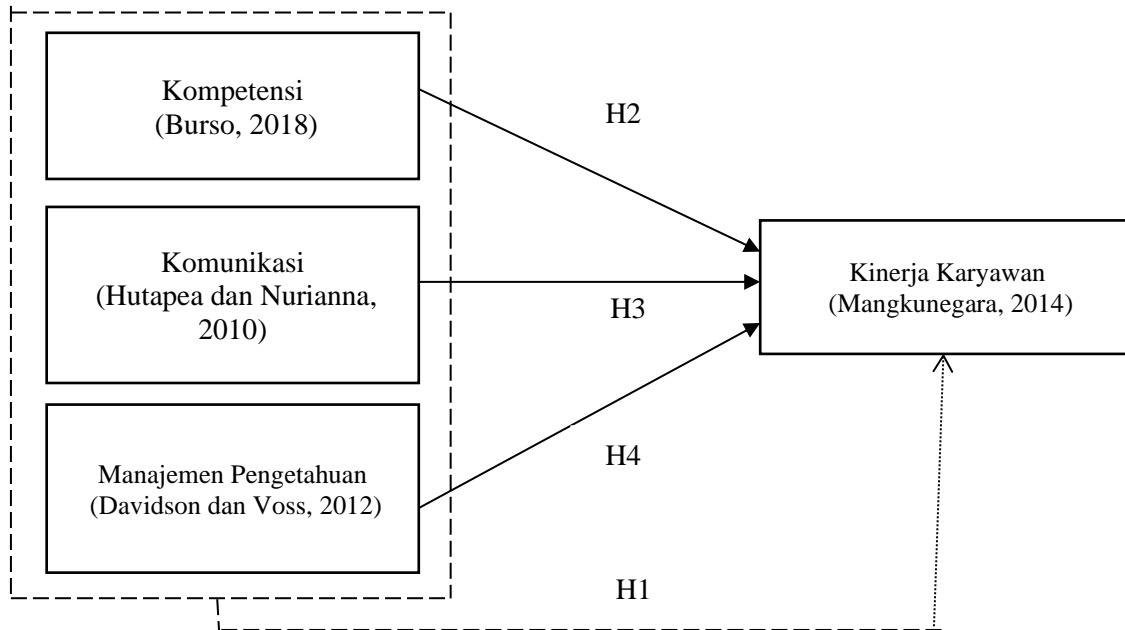
Kompetensi juga merupakan bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. Komunikasi yang efektif akan dapat menghargai suatu kinerja yang baik. Dalam kegiatan komunikasi secara efektif dan sekaligus kinerja yang tepat untuk menarik perhatian publik serta tujuan yang penting untuk mencapai kinerja yang maksimal. Manajemen pengetahuan adalah bidang yang muncul berdasarkan apa yang diketahui pegawai baik didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Dalam manajemen pengetahuan setiap pegawai harus mampu berfikir kreatif agar dalam melaksanakan tugas dan tindakan yang efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan dan mendeskripsikan secara komprehensif karakteristik variabel-variabel penelitian, sedangkan penelitian *explanatory reseach*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya (Husein, 2008). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) mempunyai pengaruh yang positif atau negatif. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas yaitu kompetensi, komunikasi dan manajemen pengetahuan, sedangkan variabel terikatnya yaitu kinerja pegawai. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai tetap Dinas Pariwisata Kota Batu dan sampelnya berjumlah 55. Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedasitas. Dan uji hipotesis terdiri dari uji F (simultan), uji t (parsial) dan uji koefisien determinasi.

KERANGKA KONSEPTUAL

Berdasarkan pada tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu dapat disusun suatu kerangka pemikiran dengan gambaran sebagai berikut:



Keterangan :

- > : Pengaruh secara parsial
- - - - -> : Pengaruh secara simultan

HIPOTESIS :

- H1: Kompetensi, Komunikasi dan Manajemen Pengetahuan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu.
- H2: Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu.
- H3: Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu.
- H4: Manajemen Pengetahuan berpengaruh terhadap Pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu.

HASIL PENELITIAN

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Unstandardizer Coefficients		Beta	T	Sig
	B	Std. Error			
(Constanta)	12,965	3,466			
Kompetensi(X1)	0,585	0,155	0,402	3,776	0,008
Komunikasi (X2)	0,341	0,131	0,284	2,594	0,009
Manajemen Pengetahuan (X3)	0,519	0,192	0,278	2,703	0,003
R Square (R ²)	0,669				
Adjusted R Square	0,649				
F = 34,317					
Sig.F = 0,000					

1. Nilai konstanta 12,965 memiliki arti jika variabel kompetensi (X_1), komunikasi (X_2) dan manajemen pengetahuan (X_3) terhadap kinerja pegawai (Y) sama dengan 0 (nol), kinerja pegawai (Y) sebesar 12,965.
2. Variabel Kompetensi (X_1) memiliki nilai sebesar 0,585. Hal ini menyatakan bahwa setiap satuan variabel kompetensi memberikan kontribusi sebesar 0,585 terhadap kinerja pegawai apabila variabel lainnya tetap. Data tersebut menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. 1
3. Variabel Komunikasi (X_2) memiliki nilai sebesar 0,341. Hal ini menyatakan bahwa setiap satuan variabel komunikasi memberikan kontribusi sebesar 0,341 terhadap kinerja pegawai apabila variabel lainnya tetap. Data tersebut menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
4. Variabel Manajemen Pengetahuan (X_3) memiliki nilai sebesar 0,519. Hal ini menyatakan bahwa setiap satuan variabel manajemen pengetahuan memberikan kontribusi sebesar 0,519 terhadap kinerja pegawai apabila variabel lainnya tetap. Data tersebut menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

UJI HIPOTESIS

Uji F (Simultan)

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dibahas sebelumnya tentang pengaruh kompetensi, komunikasi dan manajemen pengetahuan di Dinas Pariwisata Kota Batu dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi, komunikasi dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja pegawai secara bersama-sama atau simultan diperoleh F_{tabel} sebesar 2,79 sedangkan F_{hitung} sebesar 34,317 dengan signifikansi $\leq 0,05$ sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya kompetensi (X_1), komunikasi (X_2) dan manajemen pengetahuan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y).

Uji t (Parsial)

Variabel Kompetensi (X_1) menunjukkan nilai t hitung $3,740 \geq 1,673$ t tabel dengan sig $0,000 \leq 0,05$ berarti ada pengaruh dari variabel kompetensi terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Variabel Komunikasi (X_2) menunjukkan nilai t hitung $2,594 \geq 1,673$ t tabel dengan sig $0,012 \leq 0,05$ berarti ada pengaruh dari variabel komunikasi terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Variabel Manajemen Pengetahuan (X_3) menunjukkan nilai t hitung $2,703 \geq 1,673$ t tabel dengan sig $0,009 \leq 0,05$ berarti ada pengaruh dari variabel manajemen pengetahuan terhadap variabel kinerja pegawai (Y).

Uji Determinasi

Berdasarkan uji koefisien determinasi menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,669 artinya 66,9% variabel kinerja pegawai dipengaruhi kompetensi, komunikasi, dan manajemen pengetahuan, sedangkan sisanya 33,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil uji besarnya pengaruh masing-masing variabel dapat dijelaskan bahwa variabel kompetensi, komunikasi dan manajemen pengetahuan memiliki pengaruh yang lebih besar, jika dilihat secara parsial kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Artinya semakin baik kompetensi, komunikasi, dan manajemen pengetahuan, pegawai yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki seorang pegawai maka dapat mempengaruhi kinerja pegawai menjadi lebih berkualitas. Kinerja pegawai yang dibentuk oleh indikator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan efektivitas hasil yang dominan ada pada item efektivitas dengan efisien dalam penyelesaian tugas hal ini dikarenakan kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan instansi. Pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaan, sehingga instansi bisa mendapatkan hasil kinerja yang baik. Pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya, maka instansi bisa mendapatkan hasil kinerja yang baik. Hasil ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Yudistira dan Siwantara (2012), yang menyebutkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Ali (2012) tentang pengaruh kompetensi, komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian dari Desi dan Didi (2017) yang pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai

Variabel kompetensi oleh indikator pemahaman, nilai dan kemampuan ternyata hasil dominan yang ada pada indikator nilai. Sedangkan yang memiliki nilai terendah ada pada indikator pemahaman. Artinya bahwa dengan meningkatkan pemahaman pegawai akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai itu sendiri. Peningkatan pemahaman seorang pegawai juga harus dilihat dari kemampuan pegawai tersebut. Dilihat dari pemahaman dari masing-masing pegawai, maka akan lebih mudah bagi perusahaan untuk memberikan pembelajaran ataupun pelatihan untuk meningkatkan keterampilan seorang pegawai. Item variabel kompetensi yang memiliki nilai tertinggi adalah perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan tingkat kejujuran pegawai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perilaku dan kejujuran sebagai item yang paling dominan memiliki kontribusi yang lebih baik terhadap kompetensi pegawai dibandingkan dengan item-item lain. Hal ini dikarenakan kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan instansi. Artinya kompetensi sebagai variabel, menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sampe (2014) yang menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai

Variabel komunikasi oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap ternyata hasil dominan yang ada pada indikator sikap. Sedangkan yang memiliki nilai terendah ada pada indikator pengetahuan. Artinya bahwa dengan meningkatkan sikap akan mempengaruhi kinerja pada pegawai tersebut. Penerapan sikap yang baik juga dilihat ri komunikasi yang dilakukan sesama pegawai serta pegawai juga mempunyai semangat yang tinggi dalam bekerja. Item variabel keterampilan komunikasi yang memiliki nilai tertinggi adalah komunikasi secara baik maupun jelas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi sebagai item yang paling dominan memiliki kontribusi yang lebih baik terhadap pegawai dibandingkan dengan item-item lain. Komunikasi di Dinas Pariwisata Kota Batu terjalin dengan baik antara sesama karyawan maupun atasan dan bawahan. Komunikasi yang baik ini kurang dioptimalkan ketika membahas masalah pekerjaan. Artinya disini komunikasi sebagai variabel menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan bahwa Asriyah (2019) berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja

Variabel manajemen pengetahuan dapat dibentuk dari indikator penggunaan pengetahuan dan berbagi pengetahuan. Item dari penggunaan pengetahuan memiliki nilai yang tinggi dari pada variabel yang lainnya. Artinya terdapat kemampuan memanfaatkan pengetahuan tersebut dengan semaksimal mungkin untuk meningkatkan kinerjanya. Pegawai juga tanggap dalam memahami pengetahuan yang diberikan atasan pada Dinas Pariwisata. Sedangkan item terendah terdapat item berbagi pengetahuan. Artinya instansi perlu membagikan pengetahuan ke beberapa pegawai lainnya sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai tersebut. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Kokasih (2007) yang menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan seorang Aparatur Sipil Negara dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya tentang pengaruh kompetensi, komunikasi dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu, maka ditarik kesimpulan bahwa:

komunikasi memiliki tolak ukur mengevaluasi secara konsisten, dan manajemen pengetahuan berupa faktor pemahaman pengetahuan. Sehingga dari ketiga tolak ukur tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan tingkat kejujuran pegawai yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu sudah melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan pemerintah. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Rutinnya mengevaluasi secara konsisten yang dilakukan kepada Dinas Pariwisata Kota Batu mampu meningkatkan kinerja pegawai sehingga pegawai dapat mengembangkan potensi dari masing-masing pegawai. Dinas Pariwisata Kota Batu juga memberikan kemudahan akses kepada pegawainya terkait masalah potensi pegawai. Manajemen pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Pemahaman pengetahuan yang dimiliki pegawai Dinas Pariwisata Kota Batu sudah baik dari pengetahuan pemerintahan maupun pariwisata.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas yaitu menunjukan, instansi perlu melakukan pelatihan untuk pegawainya terkait dengan kebutuhan instansi yang berhubungan dengan keterampilan *hard skill* dari masing-masing pegawai. Pegawai harus terus mencari pengetahuan baik dari luar maupun dari dalam instansi yang akan, membuat wisata Kota Batu semakin berkembang dikalangan wisatawan. Selanjutnya, atasan perlu melakukan kegiatan seminar atau *sharing* pengalaman kepada sesama pegawai untuk membagikan pengalaman kerjanya, sehingga dapat menunjang kinerja yang baik untuk instansi. Keterbatasan penelitian ini terdapat penyebaran data angket yang tidak sepenuhnya kembali, sehingga peneliti melakukan kembali penyebaran angket. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan cara yang berbeda sehingga lebih memudahkan peneliti dalam penyebaran angket.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. & Baron, A. (2011) *Performance Management: The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development.
- Busro, Muhammad. 2018. *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Prenadamedia Group. Jakarta.
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis* Bisnis. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Rande, Dina. 2016. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Katalogis*, Vol.4, No.2, Hal.101-109.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* Jakarta : PT Raja Grafido Persada
- Suprpto, Tommy, 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Jakarta: Buku Seru
- Yunus, Eddy. 2012. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Surabaya: Universitas Narotama, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 16, No. 3, Hal. 368-387.