

PENGARUH KEPEMIMPINAN, BUDAYA ORGANISASI, DAN MANAJEMEN PENGETAHUAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Studi Pada Karyawan *Customer Service* Kereta Api Logistics Indonesia)

Azim Asykari¹ & Widiartanto²

^{1,2}Departemen Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Indonesia

¹Email: aasykari@gmail.com

Abstract: *This research entitled The Impact of Leadership, Organizational Culture, and Knowledge Management Systems on Employee Performance: A Case Study of Tangerang Logistics Train Customer Service, which was motivated by the progress of PT. Indonesia Railway Logistics in the field of logistics, especially in transportation problems, which are basically influenced by internal and external factors, internal factors such as leadership, organizational culture, knowledge management, have a major influence on the customer service as a person who is in direct contact with consumers. This research aims to prove whether leadership, organizational culture and knowledge management have an impact to the performance of customer service at PT. Indonesia Railway Logistics? This research uses quantitative methods to solve the problem. In this research, it is concluded that leadership (X1) has a significant and positive influence on customer service of PT Kereta Api Logisitics, Organizational culture (X2) has a significant and positive influence on customer service of PT Kereta Api Logisitics, Knowledge Management (X3) has a significant and positive influence on customer service of PT Kereta Api Logisitics, leadership (X1), Organizational Culture (X2), and Knowledge Management (X3) have a significant effect on customer service of PT Kereta Api Logisitics.*

Keywords: *Performance; Leadership; Organizational Culture; Knowledge Management*

Abstrak: Penelitian ini berjudul Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada Karyawan *Customer service* Kereta Api Logistics Indonesia yang dilatarbelakangi oleh kemajuan PT. Kereta Api Logistik dalam bidang logistik terutama dalam masalah angkutan, yang pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, faktor internal kepemimpinan, budaya organisasi, manajemen pengetahuan, memiliki pengaruh besar kepada customer service sebagai orang yang langsung bersentuhan dengan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan apakah kepemimpinan, budaya organisasi dan manajemen pengetahuan memiliki pengaruh terhadap kinerja *customer service* di PT. Kereta Api Indonesia? Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menyelesaikan masalah yang ingin dipecahkan. Pada penelitian ini menyimpulkan bahwa kepemimpinan (X1) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan yaitu customer service PT Kereta Api Logisitics, budaya Organisasi (X2) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan yaitu customer service PT Kereta Api Logisitics, knowledge Management (X3) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan yaitu customer service PT Kereta Api Logisitics, kepemimpinan (X1), Budaya Organisasi (X2), dan Knowledge Management (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yaitu customer service PT Kereta Api Logisitics

Kata Kunci: *kinerja; kepemimpinan; budaya organisasi; manajemen pengetahuan*

Pendahuluan

Pada umumnya suatu perusahaan memiliki tujuan yang ingin dicapai, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh suatu perusahaan, diperlukan kinerja karyawan yang dapat menunjang tercapainya tujuan, salah satu hal biasa dilakukan oleh suatu perusahaan adalah

dengan menghasilkan kinerja karyawan pada bagian *customer service* untuk membuat konsumen nyaman serta memenuhi target pelayanan yang ingin diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. *Customer service* sebagai sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan tidak lepas dari penilaian terhadap kinerja mereka. Kinerja *customer service* dapat dikatakan baik, ketika tugas serta tanggung jawab yang diberikan dapat diselesaikan serta memenuhi target yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Beberapa ahli mendefinisikan kinerja karyawan secara umum sebagai output yang dihasilkan oleh karyawan dengan melihat kualitas dan kuantitas, menurut Kusriyanto (1991:3) kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu, menurut Faustino Cardosa Gomes bahwa kinerja karyawan adalah “ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas setuju dihubungkan dengan produktivitas. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Wibowo 2009:7). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Mangkunegara (2000 : 67) mengungkapkan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja *customer service* dinilai dari ketepatan waktu pelaporan pendapatan bulanan kantor cabang yang ditugaskan kepada *customer service* mengalami keterlambatan sepanjang tahun 2017-2019, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1
Kinerja *customer service* 2017-2019

No	Tahun	Jumlah Rata-Rata Keterlambatan Kantor Cabang	Persentase	Jumlah cabang	Target	Capaian
1	2017	6	12%	50	100%	88%
2	2018	6	12%	50	100%	88%
3	2019	7	14%	50	100%	86%

Sumber data primer tahun 2020

Kinerja buruk karyawan yang terjadi pada *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia dapat disebabkan oleh banyak faktor, salah satu faktor yang setuju dikaitkan dengan kinerja karyawan adalah kepemimpinan, kepemimpinan dinilai dapat mempengaruhi kinerja karyawan dikarenakan kepemimpinan dianggap sebagai suatu proses yang dilakukan seorang pemimpin untuk mempengaruhi bawahannya, beberapa peneliti terdahulu juga mengaitkan kepemimpinan dengan motivasi karyawan yang secara tidak langsung mempengaruhi kinerja karyawan. Selanjutnya budaya organisasi dalam organisasi secara umum menjadi nilai-nilai dominan yang dianut oleh anggota-anggotanya, cara bekerja, nilai-nilai yang dianut oleh organisasi, serta asumsi yang ada pada anggota-anggota organisasi. Secara umum budaya organisasi dapat memberikan pengaruh yang baik manakala, anggota-anggota organisasi tersebut menganut nilai-nilai, falsafah, cara kerja, dan asumsi karyawan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan, dan saat ini dalam mengelola SDM seperti *customer service* menggunakan manajemen pengetahuan untuk memungkinkan individu-individu di dalamnya untuk berinovasi serta meningkatkan output yang dihasilkan dengan tujuan mengembangkan perusahaan dalam menghadapi perubahan yang akan dihadapi oleh perusahaan, sehingga seharusnya PT. Kereta Api Logistik perlu memperhatikan ketiga aspek tersebut yaitu kepemimpinan, budaya organisasi, dan manajemen pengetahuan untuk dapat meningkatkan dan mengontrol kinerja karyawan terutama *customer service*.

Kerangka Teori

Kepemimpinan

Menurut Hersey & Blanchard (1992) kepemimpinan sebagai usaha untuk mempengaruhi untuk mencapai suatu tujuan atau beberapa tujuan

Budaya Organisasi

Menurut Robbins (1996) budaya organisasi, mengacu kepada ke suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggotanya dan yang membedakan antara satu organisasi dengan yang lainnya.

Manajemen Pengetahuan

Menurut Kosasih (2007) manajemen pengetahuan adalah analisa, perencanaan, dan organisir pengetahuan untuk dapat didistribusikan, dikembangkan, diaplikasikan dengan penyesuaian dengan metode-metode yang tepat untuk mencapai tujuan perusahaan.

Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2005) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sebagai karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Hipotesis

Berdasarkan identifikasi latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Diduga bahwa terdapat pengaruh positif kepemimpinan terhadap kinerja *customer service* PT Kereta Api Logistik.

H2 : Diduga bahwa terdapat pengaruh positif antara budaya organisasi terhadap kinerja *customer service* PT Kereta Api Logistik.

H3 : Diduga bahwa terdapat pengaruh positif antara manajemen Pengetahuan terhadap kinerja *customer service* PT Kereta Api Logistik.

H4 : Diduga bahwa terdapat pengaruh positif antara kepemimpinan ,budaya organisasi dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja *customer service* PT Kereta Api Logistik secara bersama-sama.

Metode Penelitian

Tipe penelitian adalah explanatory research dan pengambilan sample menggunakan teknik non probability sampling, metode purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 34 responden *customer service* PT. Kereta Api Logistik dari 50 cabang yang ada pada saat ini. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif dengan uji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi sederhana dan berganda, signifikansi uji t dan uji f.

Hasil Uji

Berikut ini merupakan hasil pengujian korelasi antara kepemimpinan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia:

Tabel 1
Hasil Uji Korelasi Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.824	.679	.669	2,784

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat diketahui nilai koefisien korelasi antara variabel kepemimpinan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia adalah sebesar 0,824 sehingga memiliki hubungan yang sangat kuat karena terletak pada 0,80 - 0,999.

Berikut ini merupakan hasil pengujian korelasi antara budaya organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia:

Tabel 2
Hasil Uji Korelasi Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.837	.701	.692	2.684

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat diketahui nilai koefisien korelasi antara variabel budaya organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia 0,837 sehingga memiliki hubungan yang sangat kuat karena terletak pada 0,80 - 0,999.

Berikut ini merupakan hasil pengujian korelasi antara manajemen pengetahuan (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia:

Tabel 3
Hasil Uji Korelasi Manajemen pengetahuan terhadap Kinerja karyawan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.855	.731	.723	2.548

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat diketahui nilai koefisien korelasi antara variabel manajemen pengetahuan (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia adalah sebesar 0,855 sehingga memiliki hubungan yang sangat kuat karena terletak pada 0,80 – 0,999.

Berikut merupakan hasil uji regresi sederhana yang diperoleh dari pengujian melalui uji statistik antara variabel kepemimpinan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia:

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficient Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,055	3,417		-,016	,987
Kepemimpinan	,882	,107	,824	8,221	,000

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan pada tabel 4, diketahui nilai sig. Adalah $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak yang artinya ada pengaruh antara antara variabel kepemimpinan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y), koefisien regresi untuk variabel kepemimpinan sebesar 0.882 dan nilai konstntanya adalah -0,055

Berikut merupakan hasil uji regresi sederhana yang diperoleh dari pengujian melalui uji statistik antara budaya oraganisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y):

Tabel 5
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficient Budaya organisasi terhadap Kinerja karyawan:

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig
	B	Std. Error	beta		
1 (Consntant)	,818	3,142		,260	,796
Budaya Organisasi	,772	,089	,837	8,670	,000

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan pada tabel 5, diketahui nilai sig. Adalah $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak yang artinya ada pengaruh antara antara variabel budaya organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y), koefisien regresi untuk variabel budaya organisasi sebesar 0.772 dan nilai konstntanya adalah 0,818.

Berikut merupakan hasil uji regresi sederhana yang diperoleh dari pengujian melalui uji statistik antara *manajemen pengetahuan* (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik:

Tabel 6
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Manajeme Pengetahuan terhadap kinerja karyawan:

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig
	B	Std. Error	beta		
1 (Consntant)	-2,825	3,310		-,853	,400
Manajemen pengetahuan	,954	,102	,855	9,323	,000

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan pada tabel 6, diketahui nilai sig. Adalah $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak yang artinya ada pengaruh antara antara manajemen pengetahuan (X3) terhadap kinerja karyawan (Y), koefisien regresi untuk variabel manajemen pengetahuan sebesar 0.954 dan nilai konstntanya adalah -2.825.

Berikut merupakan hasil uji regresi linear berganda yang diperoleh dari pengujian melalui uji statistik antara variabel kepemimpinan (X1), budaya organisasi (X2), dan manajemen pengetahuan (X3) terhadap kinerja karyawan *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia:

Tabel 7
Hasil Uji Regresi Linear Berganda *Kepemimpinan, Budaya organisasi dan Manajemen pengetahuan terhadap Kinerja karyawan:*

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig
	B	Std. Error	beta		
1 (Constant)	-5,270	2,910		-1,811	,080
Kepemimpinan	,335	,143	,313	2,337	,026
Budaya organisasi	,293	,135	,318	2,178	,037
Manajemen pengetahuan	,382	,177	,342	2,156	,039

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui koefisien regresi untuk variabel kepemimpinan (X1) adalah sebesar 0.335, variabel budaya organisasi (X2) adalah sebesar 0.293, variabel manajemen pengetahuan (X3) adalah sebesar 0.382.

Berdasarkan pada tabel 4 bahwa t hitung variabel kepemimpinan adalah 8,221 dan nilai t tabel diperoleh dengan menghitung degree of freedom (df) $34-2 = 32$, dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 maka t tabelnya adalah 1,693. Dengan demikian, dapat diperoleh kesimpulan bahwa nilai t hitung ($8,221 > t$ tabel (1,693)), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis 1 "Diduga ada pengaruh antara *kepemimpinan* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik" diterima.

Berdasarkan pada tabel 5 bahwa t hitung variabel budaya organisasi adalah 8,670 dan nilai t tabel diperoleh dengan menghitung degree of freedom (df) $34-2 = 32$, dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 maka t tabelnya adalah 1,693. Dengan demikian, dapat diperoleh kesimpulan bahwa nilai t hitung ($8,670 > t$ tabel (1,693)), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis 2 "Diduga ada pengaruh antara budaya organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik" diterima.

Berdasarkan pada tabel 6 bahwa t hitung variabel manajemen pengetahuan adalah 9,323 dan nilai t tabel diperoleh dengan menghitung *degree of freedom* (df) $34-2 = 32$, dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 maka t tabelnya adalah 1,693. Dengan demikian, dapat diperoleh kesimpulan bahwa nilai t hitung ($9,323 > t$ tabel (1,693)), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis 2 "Diduga ada pengaruh antara manajemen pengetahuan (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik" diterima.

Berikut merupakan hasil uji F yang diperoleh dari pengujian melalui uji statistik antara variabel kepemimpinan (X1), budaya organisasi (X2), dan manajemen pengetahuan (X3) terhadap kinerja karyawan *customer service* PT. Kereta Api Logistik:

Berdasarkan pada tabel 8, diketahui nilai F hitung 44,498. Adapun nilai F tabel diperoleh dengan menghitung df 1 (jumlah variabel - 1) yaitu $4-1 = 3$ dan df 2 (n-k-1) yaitu $34-3-1 = 30$, dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05 maka F tabelnya adalah 3,09. Dengan demikian dapat diperoleh kesimpulan bahwa nilai F hitung ($44,498 > F$ tabel (2,922)), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis 4 "Diduga ada pengaruh antara kepemimpinan (X1), budaya organisasi (X2), dan manajemen pengetahuan (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik" diterima.

Tabel 8

Hasil Uji F Pengaruh Kepemimpinan, Budaya organisasi dan Manajemen pengetahuan terhadap Kinerja karyawan *Customer service* PT. Kereta Api Logistik

ANOVA						
Model		Sum of Square	Df	Mean Squa	F	Sig.
1	Regression	630,439	3	210,146	44,498	,000b
	Residual	141,679	30	4,723		
	Total	772,118	33			

a. Predictors: (Constant), *kepemimpinan, budaya organisasi, manajemen pengetahua*
 b. dependent variabel: kinerja karyawan

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Pembahasan

Pertama, menurut Hersey & Blanchard (1992) kepemimpinan adalah usaha untuk mempengaruhi agar mencapai suatu tujuan atau beberapa tujuan, variabel *kepemimpinan* memiliki hubungan pada kategori sangat kuat terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 0,824, dengan koefisien determinasi sebesar 0,679. Hal tersebut dapat diartikan sebanyak 67,9% variable kinerja karyawan dipengaruhi oleh variable *kepemimpinan*, pengaruh variabel kepemimpinan adalah sebesar t hitung 8,221 > 1,693 terhadap kinerja karyawan. Sehingga hipotesis pertama yang berbunyi “diduga ada pengaruh *kepemimpinan* terhadap kinerja karyawan” diterima. hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Riana (2015) menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana kepemimpinan terhadap kinerja dimana t hitung (4,26) lebih besar dibandingkan t tabel (4,2) dengan taraf signifikansi kurang dari 0,05.

Kedua, menurut Robbins (1996) budaya organisasi, mengacu kepada ke suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggotanya dan yang membedakan antara satu organisasi dengan yang lainnya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, variabel budaya organisasi memiliki hubungan pada kategori yang sangat kuat terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 0,837 dengan koefisien determinasi sebesar 0,701. Hal tersebut dapat diartikan sebanyak 70,1% variable kinerja karyawan dipengaruhi oleh variable budaya organisasi. Untuk nilai t hitung untuk varabel budaya organisasi adalah sebesar t hitung 8,670 > 1,693 terhadap kinerja karyawan. Sehingga hipotesis kedua yang berbunyi “diduga ada pengaruh *budaya organisasi* terhadap kinerja karyawan” diterima. Hasil ini diperkuat dengan penelitian terdahulu berjudul “Pengaruh budaya organisasi dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi” yang dilakukan oleh Fitria budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan dengan t hitung sebesar (7,198) dengan t tabel sebesar (1,656) dengan taraf signifikansi 0,05 atau nilai kepercayaan sebesar 95%. membuktikan bahwa variabel *budaya organisasi* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Ketiga, menurut Kosasih (2007) manajemen pengetahuan adalah analisa, perencanaan, dan organisir pengetahuan untuk dapat didistribusikan, dikembangkan, diaplikasikan dengan penyesuaian dengan metode-metode yang tepat untuk mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, variabel manajemen pengetahuan memiliki hubungan pada kategori yang sangat kuat terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 0,855, dengan koefisien determinasi sebesar 0,731. Hal tersebut dapat diartikan sebanyak 73,1% variable kinerja karyawan dipengaruhi oleh variable manajemen pengetahuan, pengaruh manajemen pengetahuan adalah sebesar t hitung (9,323 > 1,693) terhadap kinerja karyawan. Sehingga hipotesis ketiga yang berbunyi “diduga ada pengaruh manajemen pengetahuan

terhadap kinerja karyawan” diterima. Hasil ini diperkuat dengan penelitian terdahulu berjudul “Pengaruh Personal Knowledge, Job procedure dan teknologi terhadap kinerja karyawan (Studi kasus penerapan knowledge management pada PT. Nasmoco Karangjati Motor)” yang dilakukan oleh Lestari (2016) membuktikan bahwa variabel manajemen pengetahuan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Keempat, terdapat pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan *customer service* PT. Kereta Api Logistik. Sebelumnya, dalam hipotesis pertama, kedua dan ketiga mengungkapkan bahwa variabel kepemimpinan, budaya organisasi dan manajemen pengetahuan mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga apabila ketiga variabel digabung, tetap memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dibuktikan hasil uji signifikansi yang menunjukkan bahwa F hitung sebesar 44,498 yang berarti F hitung lebih besar dari pada F tabel 2,922. Sehingga hipotesis yang berbunyi “diduga terdapat pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan” dapat diterima.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *customer service* PT. Kereta Api Logistik. Artinya semakin baik kepemimpinan maka tingkat kinerja karyawan *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia, dan begitupun sebaliknya apabila tingkat kepemimpinan rendah maka tingkat kinerja karyawan akan menurun.
2. Budaya organisasi terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *customer service* PT. Kereta Api Logistik. Artinya semakin positif penerapan budaya organisasi, maka akan semakin baik pula kinerja karyawan yang akan muncul. dan begitupun sebaliknya apabila tingkat budaya organisasi rendah maka kinerja karyawan akan menurun.
3. Manajemen pengetahuan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *customer service* PT. Kereta Api Logistik. Artinya bahwa penerapan manajemen pengetahuan dapat meningkatkan kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan dengan baiknya *personal knowledge, job procedure* serta didukung dengan teknologi yang mumpuni untuk melakukan manajemen pengetahuan khususnya pada kalangan *customer service*. Dengan demikian semakin baik penerapan manajemen pengetahuan maka tingkat kinerja karyawan akan semakin tinggi, dan begitupun sebaliknya.
4. Kepemimpinan, budaya organisasi dan manajemen pengetahuan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan *customer service* PT. Kereta Api Logistik. artinya semakin baik dan positif kepemimpinan, budaya organisasi dan manajemen pengetahuan yang terjadi dan dirasakan. Maka akan semakin mendorong hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan *customer service* PT. Kereta Api Logistik. sehingga semakin tinggi kinerja karyawan yang terjadi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian, maka saran yang dapat disampaikan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

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.

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.

Daftar Referensi

- Albarrab, B Allan, Chan-Olmsted, dkk. (2006). Handbook of Media Management and Economic. London: Lawrance Erlbaum Associates, Publishers
- El Fitria, Mia. (2014) Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gibson, Ivancevich, David H. Donelly, dan Djarkasih (Eds.). (1992). Organizations (5th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Ikrahmawati. (2016). Pengaruh knowledge management terhadap kinerja karyawan. Kendari: Universitas Halu Oleo
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: Refika Aditama.
- Robbins, Marry Coulter, dan T. Hermaya (Eds.). (1999). Manajemen (1st ed.). Jakarta: Total Grafika Indonesia.
- Robbins, Stephen. 2008. Organizational Behavior. Jakarta : Salemba Empat
- Sopiah. (2008). Prilaku Organisasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Subiakto, Henry., and Ida, Rachmah. (2012). Kekuasaan Media. Dalam Komunikasi, Politik, Media, dan Demokrasi (103-111). Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Sugiyono. (2010) Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.