

pengaruh kepemimpinan,
budaya organisasi, dan
manajemen pengetahuan
terhadap kinerja karyawan: studi
pada customer service PT.
Kereta Api Logistik Indonesia
by azim asykari

Submission date: 03-Dec-2020 02:33PM (UTC+0700)

Submission ID: 1463343069

File name: turnitin_skripsi.docx (33.76K)

Word count: 2831

Character count: 18262

Pendahuluan

Pada umumnya suatu perusahaan mempunyai apa yang ingin dituju, untuk mencapai hal tersebut, sebuah perusahaan memerlukan 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 salah satu bagian yang 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 ialah perbandingan *output*, peran serta tenaga kerja dihitung dalam persatuan waktu, kinerja karyawan ialah keluaran yang dihasilkan karyawan, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Kinerja ialah terkait apa yang dikerjakan dan cara pengerjaannya (Wibowo 2009:7). Kinerja ialah hasil keluaran yang dihitung secara kualitas dan kuantitas dengan mengerjakan kewajiban serta tanggung jawab atas yang dikeluarkan, Mangkunegara (2000 : 67) kinerja ialah, hasil keluaran seorang karyawan dinilai secara kualitas dan kuantitas, serta mengerjakan tugas sesuai prosedur, dan bertanggung jawab dengan hasil yang diberikan.

dinilai dari ketepatan waktu pelaporan pendapatan bulanan kantor cabang yang ditugaskan kepada *customer service* mengalami keterlambatan sepanjang tahun 2017-2019, hal tersebut digambarkan pada tabel di bawah.

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

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

Sumber data primer tahun 2020

Kinerja karyawan yang terjadi pada *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia dapat dikarenakan oleh beberapa faktor, salah satu faktor yang sering 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 norma atau nilai yang dipercaya oleh anggota suatu organisasi, cara bekerja, nilai-nilai yang dianut oleh organisasi, serta asumsi pada

para anggota. Secara umum budaya organisasi dapat memberikan pengaruh yang baik manakala, anggota-anggota organisasi tersebut menganut nilai-nilai, falsafah, cara kerja, dan asumsi karyawan seperti yang diinginkan 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 suatu sistem nilai yang dipercaya oleh anggota organisasi tersebut yang menjadi pembeda antara organisasi lainnya.”

Manajemen Pengetahuan

Menurut Kosasih (2007) “manajemen pengetahuan adalah analisa, perencanaan, dan organisir pengetahuan untuk dapat didistribusikan, dikembangkan, diaplikasikan dengan penyesuaian dengan cara yang tepat untuk mencapai tujuan yang ingin dituju oleh perusahaan.”

Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2005) “kinerja mengacu kepada keluaran karyawan yang dihitung berdasarkan kualitas, kuantitas keluaran yang dihasilkan serta bertanggung jawab atas hasil yang telah dikeluarkan, dan memenuhi target yang diminta oleh perusahaan.”

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 ini ialah explanatory dan untuk pengambilan sampel dengan cara random sampling. Data dikumpulkan dengan kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 34 responden *customer service* PT. Kereta Api Logistik dari 50 cabang yang ada pada saat ini. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif, uji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi sederhana dan berganda, signifikansi uji t dan uji f.

Hasil Uji

Hasil dari uji korelasi antara kepemimpinan (X1) dan kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia, sebagai berikut:

Tabel 1

Tabel Pengujian Korelasi Kepemimpinan dan Kinerja Karyawan

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

Sumber data primer tahun 2020

Dari data yang didapat, didapatkan nilai koefisien korelasi variabel kepemimpinan (X1) dan kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia ialah 0,824 dengan demikian antara variabel (X1) dan (Y) mempunyai hubungan yang sangat kuat karena berada pada 0,80 - 0,999.

Hasil dari uji korelasi antara budaya organisasi (X2) dan kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia, sebagai berikut:

Tabel 2

Tabel Pengujian Korelasi Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan

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

Sumber data primer tahun 2020

Dari data yang didapat, didapatkan nilai koefisien korelasi variabel budaya organisasi (X2) dan kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia ialah 0,837 dengan demikian antara variabel (X2) dan (Y) mempunyai hubungan yang sangat kuat karena berada pada 0,80 - 0,999

Hasil dari uji korelasi antara manajemen pengetahuan (X3) dan kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia, sebagai berikut:

Tabel 3

Tabel Pengujian Korelasi Manajemen pengetahuan Tabel Pengujian Kinerja karyawan

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

Sumber data primer tahun 2020

Dari data yang didapat, didapatkan nilai koefisien korelasi variabel manajemen pengetahuan (X3) dan kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia ialah 0,855 dengan demikian antara variabel (X3) dan (Y) mempunyai hubungan yang sangat kuat karena berada pada 0,80 - 0,999.

Hasil dari uji regresi sederhana antara variabel kepemimpinan (X1) dan kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia, sebagai berikut:

Tabel 4

Tabel Pengujian Regresi Linear Sederhana Coefficient Kepemimpinan (X1) dan Kinerja Karyawan (Y)

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 tahun 2020

Dari hasil yang didapat, didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh variabel kepemimpinan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y), sedangkan untuk nilai koefisien regresi variabel kepemimpinan (X1) yaitu 0.882 dengan nilai konstantanya adalah -0,055

Hasil dari uji regresi sederhana antara budaya organisasi (X2) dan kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia, sebagai berikut):

Tabel 5

Tabel Pengujian Regresi Linear Sederhana Coefficient Budaya organisasi dan Kinerja karyawan

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

Sumber data primer tahun 2020

Dari hasil yang didapat, didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh variabel budaya organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y), sedangkan untuk nilai koefisien regresi variabel budaya organisasi (X2) yaitu 0.772 dengan nilai konstantanya adalah -0,818.

Hasil dari uji regresi sederhana antara variabel manajemen pengetahuan (X3) dan kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia, sebagai berikut:

Tabel 6**Tabel Pengujian Regresi Linear Sederhana Manajeme Pengetahuan dan kinerja karyawan:**

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

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Dari hasil yang didapat, didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh variabel manajemen pengetahuan (X3) terhadap kinerja karyawan (Y), sedangkan untuk nilai koefisien regresi variabel kepemimpinan (X1) yaitu 0.954 dengan nilai konstantanya adalah -2,825.

Hasil uji linier berganda untuk variabel kepemimpinan (X1), budaya organisasi (X2), dan manajemen pengetahuan (X3) terhadap kinerja karyawan *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia., sebagai berikut:

Tabel 7**Hasil Uji Regresi Linear Berganda Kepemimpinan, Budaya organisasi dan Manajemen pengetahuan pada 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 organisas	,293	,135	,318	2,178	,037
Manajemen pengetahuan	,382	,177	,342	2,156	,039

Sumber data primer tahun 2020

Dari hasil yang didapat, didapatkan nilai koefisien regresi untuk variabel kepemimpinan (X1) ialah sebesar 0.335, variabel budaya organisasi (X2) sebesar 0.293, dan variabel manajemen pengetahuan (X3) sebesar 0.382.

Dari data yang didapat, didapatkan bahwa t hitung variabel kepemimpinan ialah 8,221 dan nilai t tabel didapatkan dengan menghitung df yaitu $34-2 = 32$, dengan nilai signifikansi 5%, dengan demikian diperoleh t tabel sebesar 1,693. sehingga, bisa disimpulkan bahwa nilai t hitung (8,221) lebih besar dari t tabel (1,693), dan hipotesis pertama "Diduga ada pengaruh antara kepemimpinan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik" diterima.

Dari data yang didapat, didapatkan bahwa t hitung variabel kepemimpinan ialah 8,670 dan nilai t tabel didapatkan dengan menghitung df yaitu $34-2 = 32$, dengan nilai signifikansi 5%, dengan demikian diperoleh t tabel sebesar 1,693. sehingga, bisa disimpulkan bahwa nilai t hitung (8,670) lebih besar dari t tabel

(1,693), dan hipotesis kedua "Diduga ada pengaruh antara budaya organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik" diterima.

Dari data yang didapat, didapatkan bahwa t hitung variabel kepemimpinan ialah 9,323 dan nilai t tabel didapatkan dengan menghitung df yaitu $34-2 = 32$, dengan nilai signifikansi 5%, dengan demikian diperoleh t tabel sebesar 1,693. sehingga, bisa disimpulkan bahwa nilai t hitung (9,323) lebih besar dari t tabel (1,693), dan hipotesis ketiga "Diduga ada pengaruh antara manajemen pengetahuan (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik" diterima.

Hasil dari uji F antara variabel kepemimpinan (X1), budaya organisasi (X2), dan manajemen pengetahuan (X3) pada kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik Indonesia, sebagai berikut:

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 Square	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 pengetahuan*

b. dependent variabel: kinerja karyawan

Sumber data primer tahun 2020

Dari hasil yang didapat, didapatkan nilai F hitung sebesar 44,498. Untuk menghitung F tabel dengan cara yaitu : $df1-1$ (jumlah variabel - 1) yaitu $4-1 = 3$ dan $df2$ ($n-k-1$) yaitu $34-3-1 = 30$, dengan nilai signifikansi 5% maka F tabel yang didapatkan sebesar 2,922. Sehingga dapat diambil simpulan bahwa nilai F hitung (44,498) lebih besar dari F tabel (2,922), artinya hipotesis keempat "Diduga ada pengaruh antara kepemimpinan (X1), budaya organisasi (X2), dan manajemen pengetahuan (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) *customer service* PT. Kereta Api Logistik" diterima.

Pembahasan

Pertama, menurut Hersey & Blanchard (1992) kepemimpinan adalah usaha untuk mempengaruhi agar mencapai suatu tujuan atau beberapa tujuan, variabel *kepemimpinan* memiliki hubungan yang sangat kuat dengan 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 pada kinerja karyawan. Yang artinya hipotesis pertama yang berbunyi "diduga ada pengaruh *kepemimpinan* terhadap kinerja karyawan" diterima. Hal

tersebut juga diperkuat dengan penelitian yang ada sebelumnya yang dilakukan Riana (2015) menunjukkan bahwa adanya pengaruh kepemimpinan positif dan signifikan pada kinerja karyawan, dimana kepemimpinan terhadap kinerja dimana t hitung (4,26) lebih besar dari pada t tabel (4,2) dengan nilai signifikan kurang dari 0,05.

14

Kedua, menurut Robbins (1996) budaya organisasi, mengacu kepada suatu sistem nilai yang dipercaya oleh anggota organisasi tersebut yang menjadi pembeda antara organisasi lainnya. Berdasarkan penelitian ini didapatkan hasil variabel budaya organisasi memiliki hubungan yang sangat kuat dengan 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. nilai t hitung budaya organisasi ialah t hitung 8,670 > 1,693 terhadap kinerja karyawan. Yang artinya untuk hipotesis kedua yang berbunyi “diduga ada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan” diterima. Hal tersebut juga diperkuat dengan penelitian yang ada sebelumnya yang dilakukan oleh Latuny (2010) menunjukkan bahwa adanya pengaruh budaya organisasi positif dan signifikan pada kinerja karyawan, dimana budaya organisasi terhadap kinerja memiliki t hitung (7,198) dengan t tabel sebesar (1,656) dengan nilai signifikansi 0,05 atau nilai kepercayaan sebesar 95%.

Ketiga, menurut Kosasih (2007) manajemen pengetahuan adalah analisa, perencanaan, dan organisir pengetahuan untuk dapat didistribusikan, dikembangkan, diaplikasikan dengan penyesuaian dengan cara yang tepat untuk mencapai tujuan yang ingin dituju oleh perusahaan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, variabel manajemen pengetahuan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan 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. Yang artinya hipotesis ketiga “diduga ada pengaruh manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan” diterima. Hasil ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ikhrmahwati (2016).

Keempat, adanya pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi dan manajemen pengetahuan pada kinerja karyawan *customer service* PT. Kereta Api Logistik. Sebelumnya, pada hipotesis pertama, kedua dan ketiga menunjukkan variabel kepemimpinan, budaya organisasi dan manajemen pengetahuan dapat memberi pengaruh pada kinerja karyawan, pada penelitian ini apabila ketiga variabel disatukan, tetap memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji F yang didapatkan F hitung sebesar 44,498, yang artinya F hitung memiliki nilai lebih besar dari F tabel 2,922. maka hipotesis yang berbunyi “diduga terdapat pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan” dapat diterima.

Kesimpulan dan Saran

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. Diperlukan penelitian lanjutan mengenai variabel-variabel bebas lain di luar variabel kepemimpinan, budaya organisasi dan manajemen pengetahuan yang memungkinkan dapat memberikan pengaruh untuk meningkatkan kinerja karyawan.

pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi, dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan: studi pada customer service PT. Kereta Api Logistik Indonesia

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.undip.ac.id Internet Source	3%
2	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	2%
3	www.scribd.com Internet Source	1%
4	www.coursehero.com Internet Source	1%
5	adoc.tips Internet Source	1%
6	repositori.umsu.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.uns.ac.id Internet Source	1%
8	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1%

9	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
10	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
11	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1%
12	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%
13	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1%
14	Submitted to Universitas Muhammadiyah Ponorogo Student Paper	<1%
15	karyailmiah.unisba.ac.id Internet Source	<1%
16	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1%
17	123dok.com Internet Source	<1%
18	jurnal.untad.ac.id Internet Source	<1%
19	ebookinga.com Internet Source	<1%

20	mimpiparapemimpi.blogspot.com Internet Source	<1%
21	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	<1%
22	repository.usd.ac.id Internet Source	<1%
23	id.123dok.com Internet Source	<1%
24	moam.info Internet Source	<1%
25	Hendri Dunan, Desi Rahmawati, Appin Purisky Redaputri. "PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT ANGKASA PURA I (Persero)", Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis, 2020 Publication	<1%
26	Agus Marimin. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2011 Publication	<1%
27	Budi Santoso, Karuniawati Hasanah. "PENGARUH BUDAYA ORAGANISASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA	<1%

KARYAWAN (Studi Kasus Pada PT. SNS Cabang Madiun)", Capital: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2018

Publication

28

zombiedoc.com

Internet Source

<1%

29

jimfeb.ub.ac.id

Internet Source

<1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 3 words

Exclude bibliography On

pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi, dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan: studi pada customer service PT. Kereta Api Logistik Indonesia

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9
