PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PADA HOTEL PLEASANT HILL LEMBANG

Muhamad Iqbal
21209097
Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACK

Organizational excellence can be achieved when supported by a good human resources and knowledgeable and highly committed. Where knowledge and commitment is something that is considered valuable by the organization. To run a productive organization, each organization must be able to manage employees who are knowledgeable and committed. But it must be balanced with employee job satisfaction. Due to the level of employee job satisfaction will affect the level of commitment. This study aimed to analyze the effect of knowledge management and job satisfaction on organizational commitment either partially or simultaneously.

The research concludes that knowledge management is included in either classification, job satisfaction included in the category of satisfaction, and organizational commitment, including the higher classification. Knowledge management influence on job satisfaction.

Keywords: *Knowledge Management, Job Satisfaction, and Organizational Commitment.*

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap organisasi memerlukan kemampuan yang unggul dalam mencapai suatu tujuan organisasi. Keunggulan organisasi dapat tercapai bila didukung adanya kemampuan sumber daya manusia yang baik dan berpengetahuan serta berkomitmen tinggi bagi organisasi, dimana pengetahuan dan komitmen tersebut merupakan suatu hal yang dianggap bernilai oleh organisasi. Untuk menjalankan organisasi yang produktif, setiap organisasi harus dapat mengelola karyawan yang berpengetahuan dan berkomitmen.

Hal yang esensial dalam knowledge management adalah terbentuknya lingkungan belajar *(learning environment)* yang kondusif, sehingga para karyawan termotivasi untuk terus belajar, memanfaatkan informasi atau pengetahuan yang disediakan oleh organisasi, dan menumbuh kembangkan pengetahuan organisasi **(Tjakraatmadja, 2006:45).**

Pleasant Hill Lembang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan yang sudah tentu termasuk dalam suatu organisasi bisnis yang menguntungkan. Oleh karena itu para karyawan Hotel Pleasant Hill Lembang sebagai salah satu komponen utama kegiatan operasional perusahaan harus memiliki pengetahuan *(knowlegde)* dan keterampilan guna penerapan manajemen pengetahuan *(knowledge management).*

Menurut **Orpha Jane (2009:29)**, penerapan *knowledge management* dapat menjadi sebuah alat yang efektif untuk membantu sebuah organisasi mencapai visi, misi dan tujuaanya. Selain itu, *knowledge management* merupakan penggerak bagi organisasi.

Namun kenyataannya, proses penerapan *knowledge management* pada Hotel Pleasant Hill Lembang belum dapat berjalan efektif. Sebagaimana dapat dilihat pada tabel 1.1.

Organisasi merupakan tempat berhimpunnya sumber daya manusia yang siap memberikan kemampuan terbaiknya demi kemajuan dan tujuan organisasi. Agar dapat mewujudkan hal tersebut tentunya ada berbagai faktor yang menjadi perhatian utama suatu organisasi, yaitu pemberian gaji yang layak, supervisi dan kondisi pekerjaan serta rekan kerja. **(Veithzal Rivai 2011:860).**

Berkaitan dengan tingkat gaji yang diberikan oleh perusahaan nampak masih ada ketidakpuasan antara karyawan disetiap bagian sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Sumber daya manusia adalah sebagai *human asset* bagi organisasi berdasarkan pengetahuan, keterampilan dan pengalamannya. Manusia dinilai sebagai modal fisik yang merupakan bagian dari *human capital*. Rendahnya komitmen para karyawan akan mengganggu jalannya keefektifan dan keefisienan organisasi. Akibatnya akan meningkatkan perpindahan karyawan sebagai reaksi yang terjadi karena perbedaan persepsi masing-masing individu.

Oleh karena itu, Hotel Pleasant Hill Lembang harus mampu menciptakan kondisi yang nyaman bagi karyawan. Hal ini perlu dilakukan mengingat rendahnya komitmen karyawan mengindikasikan keinginan mereka untuk tetap bertahan pada perusahaan rendah. Berkaitan dengan tingkat *turnover* pada Hotel Pleasant Hill Lembang dapat dilihat pada Tabel 1.3 dan Gambar 1.1.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *knowledge management* karyawan pada Hotel Pleasant Hill Lembang.
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan pada Hotel Pleasant Hill Lembang.
3. Bagaimana komitmen organisasi karyawan pada Hotel Pleasant Hill Lembang.
4. Seberapa besar pengaruh *knowledge management* terhadap kepuasan kerja pada Hotel Pleasant Hill Lembang.
5. Seberapa besar pengaruh *knowledge management* dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada Hotel Pleasant Hill Lembang baik secara parsial maupun simultan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data, fakta dan informasi dari objek penelitian mengenai penerapan *knowledge management*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi pada Hotel Pleasant Hill Lembang dan diinterpretasikan guna penyusunan tugas akhir pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan *knowledge management* karyawan pada Hotel Pleasant Hill Lembang.
2. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada Hotel Pleasant Hill Lembang.
3. Untuk mengetahui komitmen organisasi karyawan pada Hotel Pleasant Hill Lembang.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *knowledge management* terhadap kepuasan pada Hotel Pleasant Hill Lembang.
5. Untuk menganalisis besarnya pengaruh *knowledge management* dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada Hotel Pleasant Hill Lembang baik secara parsial mapun simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi perusahaan
   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai *Knowledge Management* dan Kepuasan kerja sebagai dasar peningkatan Komitmen Organisasi.
2. Bagi karyawan
   Sebagai informasi bagi karyawan sehingga dapat dijadikan peningkatan komitmen melalui pentingnya *knowledge management* dan kepuasan kerja serta memberikan feedback dan bahan pertimbangan atau lainnya yang mungkin digunakan untuk penelitian lebih lanjut khususnya tentang.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu Manajemen
   Penelitian ini diharapakan dapat memberikan referensi untuk Manajemen Sumber Daya Manusia secara umum dan khususnya pembuktian tentang terkaitnya antara *Knowledge Management*, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi.
2. Bagi Peneliti Lain
   Sebagai masukan dan acuan bagi peneliti lain yang khususnya ingin meneliti *Knowledge Management*, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi.

II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Knowledge Management

2.1.1.1 Pengertian Knowledge Management

Knowledge Management (KM) dapat diklasifikasikan berdasarkan dua sisi yaitu secara operasional dan strategis. *Knowledge Management* secara operasional artinya manajemen pengetahuan merupakan aktifitas perusahaan atau organisasi dimana terjadi pengembangan dan pemanfaatan pengetahuan, sedangkan *knowledge management* secara strategis artinya manajemen pengetahuan merupakan langkah untuk memantapkan setiap organisasi atau perusahaan sebagai perusahaan yang berbasis pengetahuan.

2.1.1.2 Tipe Knowledge Management

Secara umum proses ini dapat dikategorikan dalam dua bentuk yaitu *knowledge management* atau manajemen pengetahuan yang mencakup semua lini dalam perusahaan dan *knowledge management* yang dilakukan dalam satu departemen, bisnis unit atau fungsi bisnis tententu. Dan pada tahap awal *knowledge management* atau manajemen pengetahuan bisa dimulai dari lingkungan yang kecil seperti departemen, fungsi ataupun unit bisnis, sehingga proses pembudayaan *knowledge management* akan lebih mudah dikontrol dan dievaluasi.

2.1.1.3 Tujuan Knowledge Management

1. Penghematan waktu dan biaya. Dengan adanya sumber pengetahuan yang terstruktur dengan baik, maka perusahaan akan mudah untuk menggunakan pengetahuan tersebut untuk konteks yang lainnya, sehingga perusahaan akan dapat menghemat waktu dan biaya.
2. Peningkatan aset pengetahuan. Sumber pengetahuan akan memberikan kemudahaan kepada setiap karyawan untuk memanfaatkannya, sehingga proses pemanfaatan pengetahuan di lingkungan perusahaan akan meningkat, yang akhirnya proses kreatifitas dan inovasi akan terdorong lebih luas dan setiap karyawan dapat meningkatkan kompetensinya.
3. Kemampuan beradaptasi. Perusahaan akan dapat dengan mudah beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis yang terjadi.
4. Peningkatan produktfitas. Pengetahuan yang sudah ada dapat digunakan ulang untuk proses atau produk yang akan dikembangkan, sehingga produktifitas dari perusahaan akan meningkat.

2.1.1.4 Elemen Knowledge Management

Ada tiga elemen penting yang saling berkaitan saat ingin menerapkan knowledge management, **Alvin Soleh (2011:30)** yaitu:

1. People: sebagai pelaku dari proses pengetahuan
2. Process: memastikan bahwa knowledge management dibutuhkan dalam proses bisnis.
3. Technology: alat pendukung dari proses pengetahuan.

2.1.1.5 Indikator Knowledge Management

Menurut Alvin Soleh (2011:33) indikator *knowledge management* adalah :

1. Identifikasi Pengetahuan
2. Refleksi Pengetahuan
3. Berbagi Pengetahuan
4. Penggunaan Pengetahuan

2.1.2 Kepuasan Kerja

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang menyebabkan tinggi rendahnya gairah kerja pada pegawai atau karyawan. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan adanya perbedaan pada masing-masing

individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, dan sebaliknya.

Menurut **Spector dalam Yuwono (2005:17)**, Kepuasan kerja diartikan sebagai perasaan umum tentang pekerjaan atau juga sebagai hubungan konstelasi dari sikap tentang berbagai aspek pekerjaan. Aspek pekerjaan yang dimaksud meliputi kompensasi, pengawasan penyelia, ciri-ciri intrinsik pekerjaan, teman sekerja, jaminan kerja, dan kesempatan berprestasi.

2.1.2.2 Faktor Kepuasan kerja

Faktor yang menentukan kepuasan karyawan menurut **George dan Jones (2002:213)** adalah :

1. Kepribadian
2. Situasi kerja
3. Pengaruh sosial
4. Nilai

2.1.2.3 Teori-teori Kepuasan Kerja

1. *Affectivity Theory*
   Teori ini berdasarkan anggapan dari judge & Hulin et al dalam Hughes et al., (2006) bahwa kepuasan keja mempunyai kecenderungan terhadap bagaimana seseorang bereaksi terhadap stimulus dalam sikap emosi yang konsisten.
2. *Herzberg's Two Factor Theory*
   Hezberg dalam Hughes et al., (2006) membagi teori ini menjadi dua bagian yaitu, kepuasan dalam bekrja yang disebut motivators dan ketidakpuasan kerja yang disebut hygine factor.
3. *Organizational Justice*
   Merupakan pendekatan kognitif berdasarkan penyimpulan dari pernyataan beberapa orang yang diperlakukan tidak adil dan kehilangan produktivitas, kepuasan dan komitmen untuk organisasi mereka (Hughes et al., 2006).

2.1.2.4 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut **Stephen P. Robbins (2008:110)** indikator kepuasan kerja terbagi atas beberapa bagian diantaranya :

1. Pembayaran gaji atau upah
2. Pekerjaan itu sendiri
3. Rekan kerja
4. Promosi
5. Penyelia (atasan)

2.1.3 Komitmen Organisasi

2.1.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk mengunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisai kerja. Dalam hal ini individu mengidentifikasi dirinya pada suatu organisasi tertentu tempat individu bekrja dan berharap untuk menjadi anggota organisasi kerja guna turut merealisasikan tujuan-tujuan organisasi kerja.

2.1.3.2 Model Pengukuran Komitmen Organisasi

Komitmen organisasional diukur berdasarkan tingkat kekerapan identifikasi dan tingkat keterikatan individu kepada organisasi tertentu yang dicerminkan dengan karakteristik: (a) adanya keyakinan yang kuat dan penerimaan atas nilai dan tujuan organisasi, (b) adanya keinginan yang pasti untuk mempertahankan keikutsertaan dalam organisasi.

2.1.3.3 Menumbuhkan Komitmen Organisasi

Menurut **Fred Luthans (2006:250**), komitmen organisasi memiliki tiga aspek utama, yaitu:

1. Identifikasi
2. Keterlibatan
3. Loyalitas pegawai terhadap organisasi atau organisasinya

2.1.3.4 Membangun Komitmen Organisasi

1. *Fairness and satisfaction* (keadilan dan kepuasan)
2. *Job security* (keamanan kerja)
3. *Organizational comprehensions* (organisasi secara keseluruhan)
4. *Employee involvement* (keterlibatan karyawan)
5. *Trusteeng employees* (kepercayaan karyawan)

2.1.3.5 Indikator Komitmen Organisasi

Allen dan Meyer dalam Robbins (2008:101) membagi indikator komitmen organisasi atas tiga komponen, yaitu :

1. Komitmen Afektif berkaitan dengan emosional, identifikasi dan keterlibatan pegawai didalam suatu organisasi.
2. Komitmen Normatif merupakan perasaan-perasaan pegawai tentang kewajiban yang harus ia berikan kepada organisasi
3. Komitmen Continuance berarti komponen berdasarkan persepsi pegawai tentang kerugian yang akan dihadapi jika ia meninggalkan organisasi

2.2 Kerangka Pemikiran

Setiap perusahaan mempunyai tujuan yang ingin dicapai, salah satu faktor yang mempengaruhi tujuan perusahaan tersebut adalah faktor tenaga kerja atau karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi, bertanggung jawab, mempunyai keterampilan, sikap dan tingkah laku yang baik, knowledge management yang menunjang dan secara tidak langsung kepuasan bagi karyawan pun menjadi prioritas utama suatu organisasi.

Salah satu dari beberapa faktor penentu seorang karyawan memiliki komitmen organisasi adalah faktor Knowledge management dan kepuasan kerja yang dirasakan langsung oleh setiap individu karyawan. Sulit bagi organisasi memiliki seorang karyawan yang berkomitmen tinggi tanpa ada suatu knowledge management di dalam suatu organisasi tersebut. Dewasa ini, tekhnologi yang semakin canggih menuntut kita untuk mampu mengerjakan segala hal dengan cepat. Melalui penerapan knowledge management organisasi dapat dengan mudah menjawab persoalan tersebut.

Disisi lain seorang karyawan sulit pula memiliki komitmen yang tinggi tanpa disertai adanya rasa kepuasan karyawan dalam organisasi. Ini memerlukan perhatian khusus dari pemimpin organisasi yang dituntut dapat memberikan kepuasan bagi karyawan dalam berbagai aspek yang menunjang dalam hal ini.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dikatakan bahwa penerapan knowledge management dan kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi, uraian kerangka pemikiran diatas didapat dalam keterkaitan antar variabel.

2.2.1 Keterkaitan Antara Variabel Penelitian

2.2.1.1 Hubungan Knowledge Management dengan Kepuasan Kerja

Bagi organisasi atau perusahaan yang mengedepankan pengetahuaan sebagai asset utamanya, kepuasan kerja sangat perlu dikaji karena jika kepuasan kerja tidak terpenuhi dapat menjadi masalah yang sangat serius bagi organisasi karena akan berdampak langsung pada perilaku produktif dari karyawan. Ketika kondisi kepuasan tinggi maka peran pemimpin akan semakin optimal begitu pula budaya pembelajaran organisasi.

Adanya pengaruh knowledge management terhadap kepuasan kerja di dukung oleh pendapat **Rismawati (2012)** dalam penelitiannya menyatakan bahwa :

"Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Knowledge Management dengan Kepuasan Kerja dimana nilai koefisien korelasinya sebesar 0,223 sedangkan sumbangan efektifnya mencapai 4,8%."

2.2.1.2 Hubungan Knowledge Management dengan Komitmen Organisasi

Adanya pengaruh penerapan knowledge management terhadap komitmen organisasi di dukung oleh pendapat **Alvin Sholeh (2011:34)** menyatakan bahwa :

"Hal penting yang harus dilihat sebelum sebuah organisasi/perusahaan memutuskan untuk melakukan implementasi Knowledge management adalah komitmen yang harus dimiliki oleh setiap bagian jajaran manajemen yang ada pada perusahaan sebagai suksesnya inisiatif knowledge management."

2.2.1.3 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasi

Adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi di dukung oleh pendapat **Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001:113)** menyatakan bahwa :

"Kepuasan kerja mempengaruhi komitmen terhadap organisasi yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat ketidakhadiran dan masuk keluar *(turn over)*."

2.2.1.4 Hubungan Knowledge Management dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi

Adanya pengaruh knowledge management dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi didukung oleh pendapat **Schermerhorn R.John et.al. (2010)** dalam buku Organizational Behavior menyatakan bahwa :

"Secara tidak langsung Job satisfaction dan knowledge Management mempengaruhi tinggi rendahnya komitmen organisasi."

2.3 Hipotesis Penelitian

1. Penerapan Knowledge Management karyawan pada Hotel Pleasant Hill Lembang cukup baik.
2. Kepuasan Kerja karyawan pada Hotel Pleasant Hill Lembang cenderung merasa puas terhadap pekerjaannya.
3. Komitmen Organisasi karyawan pada Hotel Pleasant Hill Lembang cukup kuat.
4. Penerapan Knowledge Management berpengaruh terhadap Kepuasan kerja pada Hotel Pleasant Hill Lembang.
5. Penerapan Knowledge Management dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi pada Hotel Pleasant Hill Lembang baik secara simultan maupun parsial.

III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa objek penelitian merupakan sasaran yang ingin dicapai oleh peneliti untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal. Objek penelitian ini adalah penerapan knowledge management, kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Penelitian ini dilaksanakan pada Hotel Pleasant Hill Lembang.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif karena penulis ingin mendeskripsikan penerapan knowledge mangement dan kepuasan kerja terhadap Komitmen organisasi.

3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Mencari dan menetapkan fenomena yang terjadi pada Hotel Pleasant Hill Lembang dan selanjutnya menetapkan judul penelitian, Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada Hotel

Pleasant Hill Lembang, Merumuskan masalah penelitian termasuk membuat spesifikasi dari tujuan dan hipotesis untuk diuji. Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah Penerapan Knowledge Management (variabel X1) dan Kepuasan Kerja (variabel X2) serta Komitmen Organisasi (variabel Y), Menetapkan tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada Hotel Pleasant Hill Lembang, Menetapkan hipotesis penelitian sesuai dengan fenomena yang terjadi pada Hotel Pleasant Hill Lembang berdasarkan teori, Memilih serta memberi definisi terhadap setiap pengeluaran variabel. Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengukuran dengan skala ordinal karena data yang diukurnya berupa tingkatan. Pada skala ini, urutan simbol atau kode berupa angka yang mempunyai arti urutan jenjang yang dimulai dari yang positif sampai yang paling negatif dan sebaliknya, Menetapkan data-data mengenai Penerapan Knowledge Management dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pegawai pada Hotel Pleasant Hill Lembang, Melakukan analisis mengenai Penerapan Knowledge Management dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pegawai pada Hotel Pleasant Hill Lembang, Menyimpulkan penelitian, sehingga akan diperoleh penjelasan dan jawaban atas identifikasi masalah dalam penelitian.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Sesuai dengan judul yang diambil penulis yaitu; “Penerapan Knowledge Management dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi” maka variabel dalam penelitian ini terdiri dari :

1) Knowledge Management (variabel X1),
2) Kepuasan Kerja (variabel X2),
3) Komitmen Organisasi (variabel Y)

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1 Sumber Data

Berdasarkan penjelasan di atas, maka sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder, di mana data yang diperoleh penulis merupakan data yang diperoleh dari pengolahan kuesioner dan menggunakan data secara tidak langsung.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

1. **Populasi**

   Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Hotel Pleasant Hill Lembang berjumlah sebanyak 121 orang, dimana terbagi dalam 7 bagian, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.3.

2. **Sampel**

   Dengan menggunakan rumus *statified random sampling* bahwa dengan populasi sebanyak 121 orang, tingkat kesalahan yang digunakan sebesar 10% maka dapat diketahui sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 55 orang pegawai dengan pembulatan.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

i. Observasi (Pengamatan Langsung)
ii. Wawancara atau interview
iii. Kuesioner
iv. Dokumentasi
v. Studi Literatur

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.2.5.1 Rancangan Analisis

1. **Analisis Deskriptif (Kualitatif)**

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana penerapan knowledge management dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.

2. Analisis Verifikatif (Kuantitatif)

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Terlebih dahulu dilakukan tabulasi dan memberikan nilai sesuai dengan system yang ditetapkan. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan menggunakan skala ordinal. Untuk teknik perhitungan data kuesioner yang telah diisi oleh responden digunakan skal likert.

3. Analisis Korelasi

Pengujian korelasi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variabel X dan Y, dan dengan menggunakan pendekatan koefisien korelasi Pearson.

4. Analisis Determinasi

Analisis Koefisiensi Determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase. Untuk mencari besarnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel tak bebas digunakan koefisien determinan dengan rumus:

KD = r2 x 100%

Dimana:

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji Statistik F). keterangan lebih lengkap dapat dilihat pada gambar 3.3.
2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji Statistik t). keterangan lebih lengkap dapat dilihat pada gambar 3.4.

IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif

4.1.1 Analisis Deskriptif Knowledge Management

Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa hasil persentase total skor jawaban responden pada variabel knowledge management sebesar 74,31 berada pada interval 68 – 84. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa knowledge management pada Hotel Pleasant Hill Lembang secara umum berada dalam kategori tinggi.

4.1.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Kerja

Tabel 4.9 memperlihatkan bahwa hasil persentase total skor jawaban responden pada variabel kepuasan kerja sebesar 75,96 berada pada interval 68 – 84. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pada Hotel Pleasant Hill Lembang secara umum berada dalam kategori tinggi.

4.1.3 Analisis Deskriptif Komitmen Organisasi

Tabel 4.15 memperlihatkan bahwa hasil persentase total skor jawaban responden pada variabel komitmen organisasi sebesar 74,66 berada pada interval 68 – 84. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi pada Hotel Pleasant Hill Lembang secara umum berada dalam kategori tinggi.

4.2 Analisis Verifikatif

4.2.1 Pengujian Knowledge Management terhadap Kepuasan Kerja

Pada sub struktur yang pertama variabel knowledge management berperan sebagai variabel independen (eksogenus variabel) dan kepuasan kerja sebagai variabel dependen (endogenus variabel).

Pada tabel 4.26 diperoleh nilai statsitik uji t pengaruh knowledge management terhadap kepuasan kerja sebesar 4,805. Selanjutnya nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai t dari tabel. Dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 53 diperoleh nilai ttabel

sebesar 2,005. Karena thitung (4,805) lebih besar dibanding ttabel (2,005) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dapat disimpulkan bahwa knowledge management berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Pleasant Hill Lembang. Secara visual daerah penolakan dan penerimaan Ho pada uji pengaruh knowledge management terhadap kepuasan kerja dapat dilihat pada gambar 4.7.

4.4.2 Pengujian Knowledge Management dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organiasasi

Pada sub struktur yang kedua variabel knowledge management dan kepuasan kerja berperan sebagai variabel independen (eksogenus variabel) dan komitmen organisasi sebagai variabel dependen (endogenus variabel).

Berdasarkan tabel 4.25 dapat dilihat nilai Fhitung sebesar 49,715 dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000. Sementara dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0,05 dan derajat bebas (2;52) diperoleh nilai Ftabel = 3,175. Karena Fhitung (49,715) lebih besar dibanding Ftabel (3,175) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dapat disimpulkan bahwa knowledge management dan kepuasan kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi pada Hotel Pleasant Hill Lembang. Secara visual daerah penolakan dan penerimaan Ho pada uji pengaruh pengaruh knowledge management dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap komitmen organisasi dapat dilihat pada gambar 4.9.

4.4.3 Pengujian Knowledge Management Terhadap Komitmen Organisasi

Pada tabel 4.23 diperoleh nilai statistik uji t variabel knowledge managament sebesar 2,165 dengan nilai signifikansi sebesar 0,005. Selanjutnya nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai t dari tabel. Dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 52 diperoleh nilai ttabel sebesar 2,006. Karena thitung (2,165) lebih besar dibanding ttabel (2,006) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dapat disimpulkan bahwa knowledge management berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada Hotel Pleasnt Hill Lembang. Dengan semakin baik knowledge management akan meningkatkan komitmen organisasi pada Hotel Pleasnt Hill Lembang. Secara visual daerah penolakan dan penerimaan Ho pada uji pengaruh knowledge management terhadap komitmen organisasi dapat dilihat pada gambar 4.10.

4.4.4 Pengujian Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi

Pada tabel 4.23 diperoleh nilai statistik uji t variabel kepuasan kerja sebesar 6,931 dengan nilai signifikansi 0,000. Selanjutnya nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai t dari tabel. Dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 52 diperoleh nilai ttabel sebesar 2,006. Karena thitung (6,931) lebih besar dibanding ttabel (2,006) maka pada tingkat kekeliruan 5% ada alasan yang kuat untuk menolak Ho dan menerima hipotesis penelitian (Ha), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada Hotel Pleasant Hill Lembang. Dengan demikian semakin tinggi kepuasan kerja akan meningkatkan komitmen organisasi pada Hotel Pleasant Hill Lembang. Secara visual daerah penolakan dan penerimaan Ho pada uji pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dapat dilihat pada gambar 4.11.

V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Knowledge management pada Hotel Pleasant Hill Lembang termasuk dalam klasifikasi tinggi ini berarti secara keseluruhan sudah baik dan menandakan bahwa Hotel Pleasant Hill Lembang sudah menerapkan knowledge management sesuai dengan standar yang ada. Namun pada indikator identifkasi pengetahuan termasuk dalam kategori rendah, artinya karyawan pada Hotel Pleasant Hill Lembang merasa adanya kesenjangan pengetahuan dan kesulitan dalam mengidentifikasi pengetahuan.

2. Kepuasan kerja karyawan pada Hotel Pleasant Hill Lembang termasuk dalam klasifikasi puas. Ini artinya tingkat kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan hampir sudah terpenuhi. Namun dalam pembayaran gaji termasuk dalam kategori tidak puas, artinya karyawan merasa gaji atau upah yang diterima belum memenuhi keadilan dan kelayakan.
3. Komitmen organisasi yang diperlihatkan oleh karyawan Hotel Pleasant Hill Lembang secara keseluruhan tinggi. Hanya saja masih ada beberapa hal yang perlu penanganan serius, seperti sikap karyawan yang mengindikasikan untuk keluar dari perusahaan sebagai bukti kurang komitnya karyawan.
4. Knowledge management berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Hotel Pleasant Hill Lembang dengan klasifikasi rendah, karena lebih dominan dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi kerja dan kepemimpinan.
5. Secara parsial knowledge management berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada Hotel Pleasant Hill Lembang dengan kontribusi rendah dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada Hotel Pleasant Hill Lembang memberikan kontribusi cukup. Sedangkan knowledge management dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada Hotel Pleasant Hill Lembang dengan kontribusi pengaruh tinggi. Secara simultan pengaruh knowledge management dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi lebih besar dibandingkan dengan pengaruh parsial. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perusahaan lebih efektif meningkatkan komitmen organisasi melalui knowledge management dan kepuasan kerja karyawan secara bersama-sama.

5.2 Saran

1. Knowledge management pada Hotel Pleasant Hill Lembang secara keseluruhan sudah baik. Namun dalam proses mengidentifikasi masalah, karyawan masih merasa kesulitan. Oleh karena itu Hotel Pleasant Hill Lembang perlu memberikan program pelatihan yang efektif agar mampu mengatasi kesenjangan pengetahuan yang dirasakan karyawan.
2. Kepuasan kerja karyawan pada Hotel Pleasant Hill Lembang perlu untuk ditingkatkan terutama menyangkut masalah pemberian gaji atau upah yang belum memenuhi keadilan dan kelayakan. Hal ini dapat dilakukan dengan menaikan gaji pokok dan juga memberikan uang tambahan untuk transportasi.
3. Komitmen organisasi karyawan pada Hotel Pleasant Hill Lembang sebetulnya sudah cukup tinggi akan tetapi perlu perhatian yang lebih serius dari manajemen perusahaan terutama menyangkut keinginan karyawan untuk pindah ke perusahaan lain. Manajemen perlu melakukan evaluasi ulang khususnya dalam hal gaji dan keuntungan finansial lainnya.
4. Knowledge management memberikan kontribusi yang tidak terlalu dominan terhadap kepuasan kerja pada Hotel Pleasant Hill Lembang. Sehingga untuk penelitian selanjutnya lebih baik diabaikan dan lebih memperhatikan faktor lain seperti motivasi kerja dan kepemimpinan.
5. Melihat dari keseluruhan variabel yang telah diteliti mengenai knowledge management dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada Hotel Pleasant Hill Lembang secara keseluruhan memiliki keterkaitan dan pengaruhnya secara signifikan, namun Hotel Pleasant Hill Lembang seyogyanya tidak hanya memperhatikan variabel-variabel tersebut tetapi memperhatikan variabel lain juga yang mempengaruhi tinggi rendahnya komitmen organisasi. Karena hal ini dapat berguna sebagai salah satu bahan evaluasi dan kemajuan Hotel Pleasant Hill Lembang.

DAFTAR PUSTAKA

Amilin & Dewi, Rosita. (2008). Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik dengan *Role Stres* sebagai Variabel Moderating. JAAI, 12(1), 13-24.

Arifin, Zainal. (2009). Pengaruh Budaya Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan. Jurnal Kajian Bisnis dan Manajemen Vol 11, 167-175.

Hasan, Lenny. (2012). Pengaruh kepuasan kerja dan disiplin terhadap Komitmen organisasi pegawai dinas perindustrian Perdagangan pertambangan dan energi kota padang. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 3, No. 1, ISSN: 2086-5031.

Josė Antonio. (2004). *Knowledge Management System and Their impact on knowledge-intensive business Processs. Coloquio Predoctoral Latinoamericano XXXIX Asamblea Anual de CLADEA.*

Mohammad Abdul Mukhyi dan Tati Sunarti. (2007). Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Komitmen Dalam Lingkungan Institusi Pendidikan di Kota Depok. Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitek dan Sipil), Vol. 2, ISSN: 1858-2559.

Pangil, Faizuniah. (2009). *Assessing the Relationship between Organisational Commitment and Knowledge Sharing Behaviour. Malaysian Management Journal 13 (1 & 2), 35-50.*

Restuningdiah, Nurika. (2009). Pengaruh Komitmen Profesional terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Pendidik melalui Komitmen Organisasional. Jurnal Ekonomi Bisnis, No.3, ISSN: 0853-7283.

Ricky W. Griffin. (2004). Manajemen edisi 7. Jakarta : Erlangga.

Robert L. Mathis dan John H. Jackson. (2001). Manajemen Sumber daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.

Robert Kreitner dan Agelo Kinicki. (2005). Perilaku Organisasi – *Organizational Behavior* Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.

Rohman, Abdul. (2009). Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja dan Keinginan Berpindah (studi pada karyawan kantor akuntan publik di jawa tengah). Jurnal Akuntansi FE Unsil, Vol. 4, No. 1, ISSN : 1907 – 9958.

Soleh, Alvin. (2011). *Smart Knowledge Worker*. Jakarta : KMPlus.

Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge. (2008). Perilaku Organisasi Edisi (12 ed). Jakarta: Salemba Empat.

Sudaryono, Henderi dan Ira Tyas Ningrum. (2011). Profil Kompetensi Profesi Sistem Informasi berbasis *Knowledge Mangement*. Jurnal STMIK Raharja, Vol. 5 No. 1, ISSN: 1978-8282.

Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tresiana, Iseu. (2009). Pengaruh Kepemimpinan Visioner, Budaya Organisasi dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Komitmen Organisasi Dosen di Universitas Kuningan. Jurnal *Equilibrium* Vol. 5, 42-62

Umi Narimawati., Sri Dewi Anggadini., & Linna Ismawati. (2010). Penulisan Karya Ilmiah-Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi Unikom. Bekasi: Genesis.

Umi Narimawati. (2008). *Teknik-teknik Analisis Multivariat untuk Riset Ekonomi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yulius Kurnia Susanto & Adi Hastomo. (2009). *Organizational and Professional Commitment and Their Effect on Job Satisfaction. Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, Vol. 15, ISSN 2087-3735.

LAMPIRAN

Tabel 1.1
Hasil Survey Awal Knowledge Management Hotel Pleasant Hill Lembang

No	Pernyataan	Jumlah Responden				
		SS	S	C	TS	STS
1	Anda memberikan masukan mengenai pekerjaan untuk membantu yang lain	27%	60%	13%	0%	0%
2	Anda senang jika ada yang memberikan masukan sehubungan pekerjaan yang anda lakukan	20%	67%	13%	0%	0%
3	Pengadaan sistem di unit kerja sudah tersedia sehubungan dengan pekerjaan anda	33%	47%	20%	0%	0%
4	Pengadaan sistem di unit kerja sudah mendukung anda sehubungan dengan pekerjaan anda	27%	13%	53%	7%	0%
5	Pengetahuan yang anda miliki mempermudah anda untuk menjalankan sistem yang dikembangkan perusahaan	20%	13%	0%	67%	0%

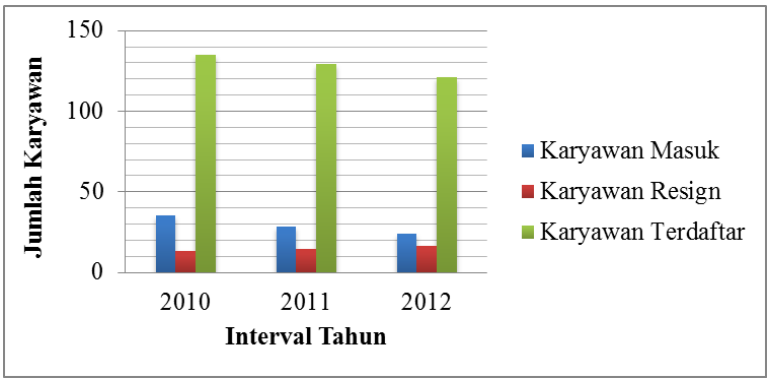
Tabel 1.2
Hasil Survey Awal Kepuasan Kerja Hotel Pleasant Hill Lembang

No	Pernyataan	Hasil Survey	
		Ya	Tidak
1	Penghasilan yang saya dapatkan mencukupi kebutuhan hidup	3	17
2	Saya memiliki waktu yang cukup untuk menambah penghasilan diluar jam kerja	13	7
3	Saya tidak dapat kesulitan dalam proses penyelesaian tugas	5	15
4	Saya selalu di berikan fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan dengan baik	13	7
5	Jumlah jam kerja mendukung terlaksananya pekerjaan dengan baik	10	10
6	Saya selalu dapat mencapai target yang di tentukan oleh perusahaan	9	11
7	Saya akan memutuskan untuk resign bila saya tidak mencapai target	15	5

Tabel 1.3
Data Turnover Karyawan Pada Hotel Pleasant Hill Lembang
Tahun 2010-2012

Tahun	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Resign	Jumlah Karyawan
2010	35	13	135
2011	28	14	129
2012	24	16	121

Sumber : HRD Departement Hotel Pleasant Hill Lembang



Gambar 1.1
Grafik Turnover Karyawan Hotel Pleasant Hill Lembang
Tahun 2010-2012

Tabel 3.3
Jumlah Karyawan Hotel Pleasant Hill Lembang

No	Bagian	Total Karyawan
1	Banquet	16
2	Kitchen and Restaurant	30
3	Bar	15
4	Housekeeping	24
5	Engineering	17
6	Security	9
7	Office boy (OB)	10
JUMLAH		**121**

Sumber : HRD Departement Hotel Pleasant Hill Lembang

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item -Total Correlation	r-Kritis	Hasil
Knowledge Management (X_1)	1	0,455	0,30	Valid
	2	0,409	0,30	Valid
	3	0,508	0,30	Valid
	4	0,578	0,30	Valid
	5	0,355	0,30	Valid
	6	0,513	0,30	Valid
	7	0,442	0,30	Valid
	8	0,664	0,30	Valid
Kepuasan Kerja (X_2)	1	0,457	0,30	Valid
	2	0,417	0,30	Valid
	3	0,522	0,30	Valid
	4	0,327	0,30	Valid
	5	0,336	0,30	Valid
	6	0,368	0,30	Valid
	7	0,600	0,30	Valid
	8	0,666	0,30	Valid
	9	0,409	0,30	Valid
	10	0,403	0,30	Valid
Komitmen Organisasi (Y)	1	0,424	0,30	Valid
	2	0,314	0,30	Valid
	3	0,524	0,30	Valid
	4	0,404	0,30	Valid
	5	0,414	0,30	Valid
	6	0,410	0,30	Valid
	7	0,474	0,30	Valid
	8	0,392	0,30	Valid
	9	0,394	0,30	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2013

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

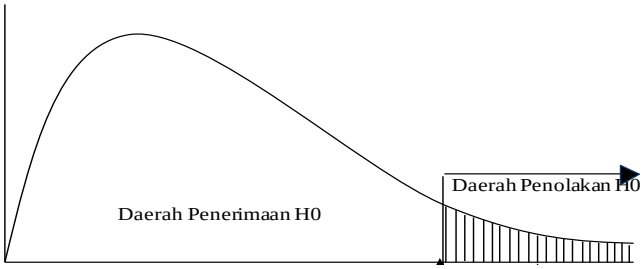
Cronbach's Alpha	N of Items
,767	8

Reliability Statistics

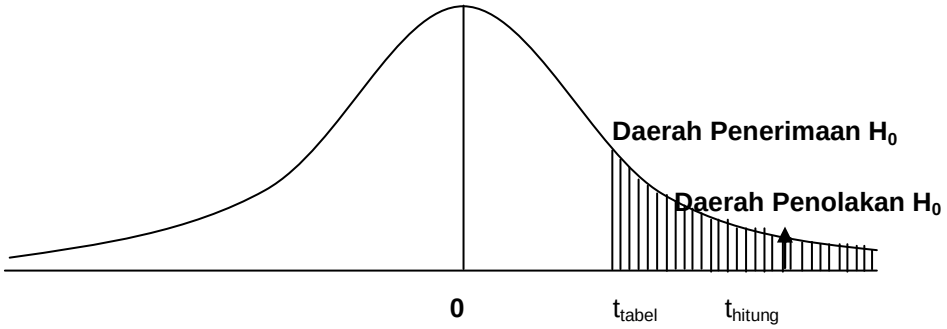
Cronbach's Alpha	N of Items
,717	9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,754	10



Gambar 3.3
Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Secara Simultan



Gambar 3.4
Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Secara Parsial

Tabel 4.4
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Knowledge Management

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
1	193	275	70,18	Tinggi
2	101	275	36,72	Rendah
3	197	275	71,63	Tinggi
4	230	275	83,63	Tinggi
5	221	275	80,36	Tinggi
6	227	275	82,54	Tinggi
7	239	275	86,90	Sangat Tinggi
8	227	275	82,54	Tinggi
Total	**1635**	**2200**	**74,31**	**Tinggi**

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2013

Tabel 4.9
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
1	189	275	68,72	Puas
2	101	275	36,72	Tidak Puas
3	195	275	70,90	Puas
4	213	275	77,45	Puas
5	235	275	85,45	Sangat Puas
6	240	275	87,27	Sangat Puas
7	237	275	86,18	Sangat Puas
8	235	275	85,45	Sangat Puas
9	210	275	76,36	Puas
10	234	275	85,09	Sangat Puas
Total	**2089**	**2750**	**75,96**	**Puas**

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2013

Tabel 4.15
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Komitmen Organisasi

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
1	201	275	73,09	Tinggi
2	154	275	56,00	Sedang
3	240	275	87,27	Sangat Tinggi
4	217	275	78,90	Tinggi
5	210	275	76,36	Tinggi
6	230	275	83,63	Tinggi
7	158	275	57,45	Sedang
8	204	275	74,18	Tinggi
9	234	275	85,09	Sangat Tinggi
Total	**1848**	**2475**	**74,66**	**Tinggi**

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2013

Tabel 4.23
Koefisien Jalur Knowledge Mangement dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,621	2,033		3,257	,000
	X1	,158	,073	,211	2,165	,005
	X2	,399	,058	,675	6,931	,000

a. Dependent Variable: Y

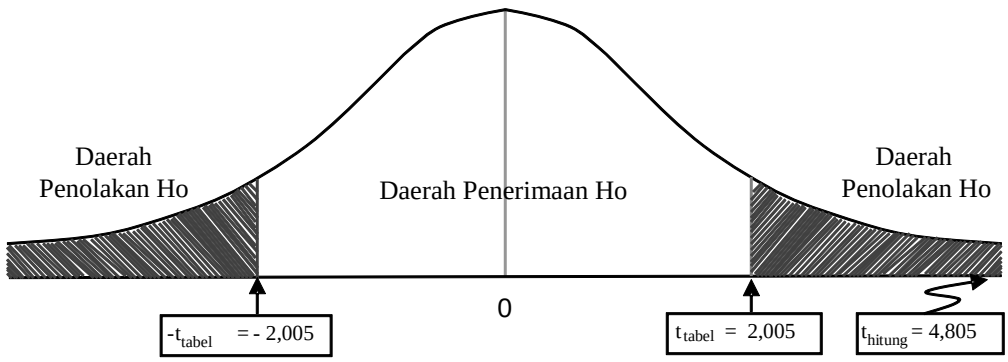
Tabel 4.25
Uji Anova Knowledge Mangement dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi

ANOVA[b]

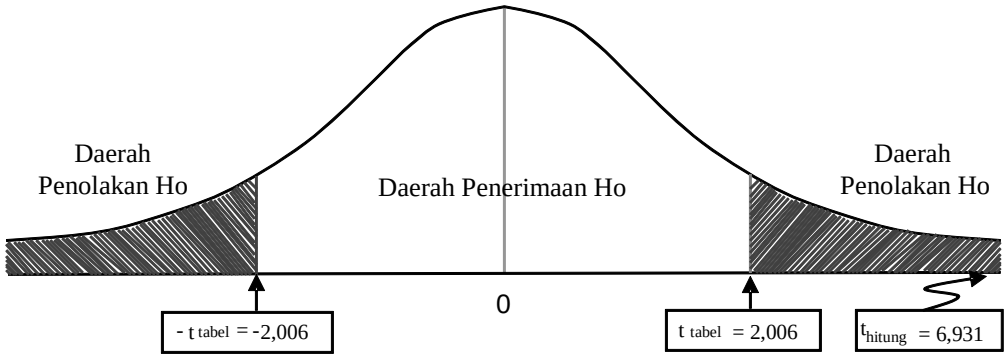
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	134,592	2	67,296	49,715	,000[a]
	Residual	70,390	52	1,354		
	Total	204,982	54			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1



Gambar 4.7
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho pada Uji Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kepuasan Kerja



Gambar 4.11
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi