

Signifikansi Impresi Manajemen Pengetahuan Dan Komunikasi Korporasi Terhadap Optimasi Kinerja Layanan Navigasi

Endang Sumiranowati, Hikmat, Teuku Fajar Shadiq

Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf , Indonesia, 15118

E-mail : bersamamenitnur@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji pengaruh manajemen pengetahuan dan komunikasi korporasi terhadap optimasi kinerja layanan navigasi pada Perum LPPNPI Cabang JATSC yang selanjutnya akan ditulis sebagai Airnav Indonesia. metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner dari instrument angket kesimpulan Manajemen Pengetahuan secara signifikan berpengaruh terhadap Optimasi Kinerja Layanan di Airnav Indonesia,. Komunikasi Korporasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Optimasi Kinerja Layanan pada Airnav Indonesia.

Kata kunci : Manajemen Pengetahuan, Komunikasi Korporasi, Optimasi Kinerja Layanan dan Airnav Indonesia.

Abstract

The purpose of this research is to find out and test the effect of knowledge management and corporate communication on optimizing the performance of navigation services at the JATSC LPPNPI Perum, which will be written as Airnav Indonesia. the method used is a quantitative method. The data obtained from distributing questionnaires from the questionnaire instrument concluded that Knowledge Management significantly influences Service Performance Optimization at Airnav Indonesia. Corporate Communication has a positive and significant effect on Service Performance Optimization at Airnav Indonesia.

Keywords: *Knowledge Management, Corporate Communication, Service Performance Optimization and Airnav Indonesia.*

A. Pendahuluan

Setiap organisasi perlu menyadari bahwa knowledge yang dimiliki di dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan secara efisien dan efektif. Kualitas layanan dapat ditentukan dan dinilai dari pengetahuan yang karyawan miliki. Dengan knowledge Management dapat meningkatkan keahlian dan motivasi kerja sehingga mendorong peningkatan kinerja individu dan organisasi. Kinerja karyawan akan mencapai hasil lebih maksimal apabila didukung knowledge (pengetahuan) yang dimilikinya.

Komunikasi organisasi dalam perusahaan memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dengan adanya komunikasi seseorang bisa berinteraksi, bisa saling bertukar informasi, bisa mengerti keinginan orang lain, sehingga seseorang tersebut mengerti atau mengetahui apa yang harus dia lakukan. Komunikasi dalam organisasi juga mampu meningkatkan produktivitas karyawan, menyelesaikan permasalahan antara karyawan maupun atasan, dapat menumbuhkan kualitas karyawan serta terbentuknya hubungan profesionalitas dan situasi yang kondusif di perusahaan tersebut (Handoko, 2012).

Dari hasil observasi awal pada Airnav Indonesia, kinerja layanan Airnav Indonesia masih dapat lebih dioptimalkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Akan tetapi, jika terjadi keterlambatan informasi yang didapatkan karyawan, dikhawatirkan akan berdampak pada terjadinya *miscommunication* antar karyawan atau dengan pelanggan, bisa berdampak pada penurunan capaian kinerja layanan yang diberikan karyawan di lingkungan Airnav Indonesia.

Berdasarkan masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji signifikansi impresi manajemen pengetahuan terhadap optimasi kinerja layanan navigasi pada Airnav Indonesia. Dan signifikansi impresi komunikasi korporasi terhadap optimasi kinerja layanan navigasi pada Airnav Indonesia.

B. Metode

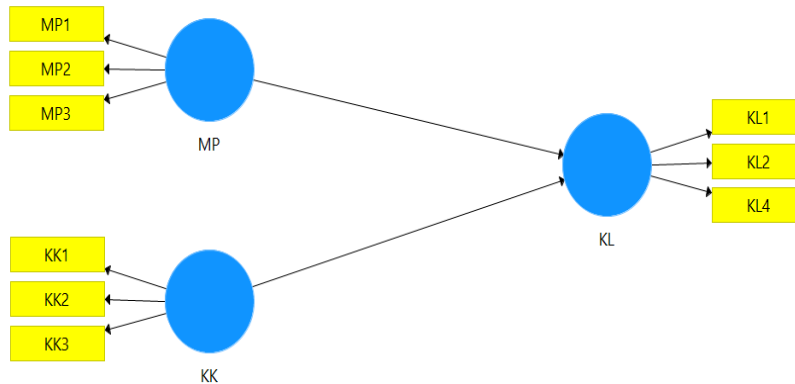
Penelitian ini berjenis kuantitatif, Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Perum LPPNPI Cabang JATSC, Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Populasi pada studi ini berjumlah 387, yaitu jumlah staf operasional yang memberikan pelayanan navigasi pada Perum LPPNPI Cabang JATSC (Jakarta Air Traffic Service Centre), Bandara Soekarno-Hatta, dengan 197 sampel.

Teknik pengumpulan data menggunakan, angket/kuesioner, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Untuk Analisis Data menggunakan Uji Validitas Konvergensi (*Convergent Validity*), Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*), Uji Reliabilitas Komposit (*Composite Reliability*), Uji Model Struktural (*Structural Model*), R-Square dan Path Coefficients. Alat bantu yang dipakai yakni SmartPLS 3.2.9. Dengan metode Structural Equation Modeling (SEM).

Hasil Dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian.

a. Uji Validitas Konvergensi (*Convergent Validity*)



Gambar 1. *Loading Factor SmartPLS*

Tabel 1. *Outer Loading*

	KK	KL	MP
KK1	0.838		
KK2	0.770		
KK3	0.722		
KL1		0.855	
KL2		0.799	
KL4		0.742	
MP1			0.744
MP2			0.883
MP3			0.756

Berdasarkan table 1. Diatas ini terlihat bahwa *Average Variance Extracted (AVE)* > 0.50 maka dapat dikatakan bahwa model sudah memenuhi syarat *Convergent Validity* dengan baik, dengan demikian akan dilanjutkan dengan uji *Discriminant Validity*, *Fornell Larcker Criterion*, menunjukkan korelasi variable dengan variable itu sendiri dan variable lainnya. Dimana korelasi variable dengan variable itu sendiri harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi variable dengan variable lainnya.

Tabel 2. *Cross Loadings*, menunjukkan korelasi antara indikator dengan variable. Bahwa korelasi indikator dengan variable itu sendiri lebih besar dibandingkan indikator dengan variable lainnya. Berdasarkan nilai *Cross Loading* dan nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted (AVE)* maka dapat disimpulkan bahwa model

pengukuran dengan beberapa modifikasi yang sudah dilakukan telah valid dan reliabel.

Tabel 2. *Cross Loadings*

	KK	KL	MP
KK1	0.838	0.418	0.386
KK2	0.770	0.360	0.318
KK3	0.722	0.348	0.118
KL1	0.416	0.855	0.037
KL2	0.394	0.799	0.183
KL4	0.347	0.742	0.200
MP1	0.376	0.108	0.744
MP2	0.281	0.173	0.883
MP3	0.222	0.104	0.756

b. Uji Reliabilitas Komposit (*Composite Reliability*)

Berdasarkan tabel 3. dapat dilihat bahwa *Composite Reliability* untuk semua konstruk > 0.60, hal ini menunjukkan bahwa indikator KK, KL dan MP yang digunakan untuk mengukur variabel laten dapat dikatakan reliabel. Dapat disimpulkan bahwa model pengukuran sudah baik dan memenuhi validitas dan reliabilitas.

Tabel 3. *Construct Reliability and Validity*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Keterangan
KK	0.673	0.683	0.821	0.606	Reliabel
MP	0.719	0.792	0.838	0.634	Reliabel
KL	0.717	0.726	0.841	0.639	Reliabel

c. Evaluasi Model Struktural (*Structural Model atau Inner Model*)

Pada evaluasi model struktural dilakukan dengan melihat nilai R Square untuk menampilkan jumlah variansi dari variabel endogen yang dijelaskan oleh variabel eksogen. Selain itu nilai R Square juga menjelaskan tentang akurasi prediktif sebuah model PLS. Evaluasi model struktural dapat menggunakan analisa R Square. Menurut (Hair, Ringle, C, & Sarsted, 2017) nilai R Square 0.75 (kuat), 0.50 (sedang/ moderate), dan 0.25 (lemah/ weak). Dari tabel 4. dapat dilihat bahwa R Square untuk Kinerja Layanan (lemah/ weak).

Tabel 4. *R Square*

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
KL	0.234	0.226

Setelah dilakukan pengujian hubungan setiap konstruk yang ada maka dilakukan simulasi dengan metode bootstrapping untuk Path Coefficients.

Tabel 5. *Path Coefficients*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KK -> KL	0.486	0.484	0.052	9,347	0.000
MP -> KL	0.488	0.486	0.064	7,625	0.000

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Signifikansi Impresi Manajemen Pengetahuan Dan Komunikasi Korporasi Terhadap Optimasi Kinerja Layanan Navigasi Pada Airnav Indonesia, pembahasan hasil hipotesanya adalah sebagai berikut :

- a. Manajemen Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap optimasi kinerja layanan.

Dengan nilai *T Statistics* >1.96, yaitu 9,347, demikian juga hasil perhitungan *Cross Loadings*, sebesar 0.796, dimana korelasi variable dengan variable itu sendiri lebih besar dibandingkan dengan korelasi variable lainnya, juga pada Uji *Composite Reliability* semua konstruk > 0.60, yang memberikan gambaran bahwa indikator manajemen pengetahuan dan kinerja layanan dapat dikatakan memenuhi validitas dan reliabilitas yang menunjukkan manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap optimasi kinerja layanan.

- b. Komunikasi korporasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap optimasi kinerja layanan.

Dengan nilai *T Statistics* >1.96, yaitu 7,625, demikian juga hasil perhitungan *Cross Loadings*, sebesar 0.778, dimana korelasi variable dengan variable itu sendiri lebih besar dibandingkan dengan korelasi variable lainnya, juga pada Uji *Composite Reliability* semua konstruk > 0.60, memberikan gambaran bahwa indikator komunikasi korporatif dan kinerja layanan dapat dikatakan memenuhi validitas dan reliabilitas yang menunjukkan bahwa komunikasi korporasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap optimasi kinerja layanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Disti (2020) tentang kinerja layanan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja layanan. Kinerja bisa berupa unsur perbandingan (Erialdy, 2021), yang pada hakekatnya kinerja layanan merupakan suatu perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya.

Kualitas layanan sebagai penilaian subyektif sangat ditentukan oleh persepsi terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh penilaian. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Hermawati (2018), menyimpulkan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Satryo Bagus Kuncoro (2017) juga menyimpulkan kualitas layanan dan semangat kerja karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

D. Kesimpulan

Manajemen Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap optimasi kinerja layanan di Airnav Indonesia, artinya dalam kaitannya dengan penelitian ini, manajemen pengetahuan dijadikan sebagai dasar dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan, terbangunnya budaya dimana karyawan memahami perannya dalam memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan, terciptanya kemampuan mengarahkan sumber daya untuk meningkatkan kinerja layanan serta dapat meningkatkan perencanaan dan proses manajemen kinerja yang fokus pada penyediaan layanan. Sebagai upaya untuk terwujudnya penyediaan jasa pelayanan navigasi penerbangan sesuai dengan standar yang berlaku, terwujudnya efisiensi penerbangan dan terwujudnya suatu jaringan pelayanan navigasi penerbangan secara terpadu, serasi, dan harmonis dalam lingkup nasional, regional, dan internasional.

Komunikasi korporasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap optimasi kinerja layanan di Airnav Indonesia. Komunikasi korporasi merupakan proses untuk memahami, berkonsultasi dan berkomunikasi antar seluruh pemangku kepentingan terkait, baik internal maupun eksternal untuk memberikan gambaran tentang apa yang sedang dihadapi dan sekaligus untuk proses pengambilan keputusan.

Dari penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh dari profil responden merasakan manfaat dari manajemen pengetahuan dan komunikasi korporasi yang selama ini telah dilakukan oleh Airnav Indonesia dalam upaya peningkatan kompetensi dan kredibilitas karyawan untuk memberikan layanan navigasi yang efektif dan efisien.

Referensi

- Azwina, D., & Shahnaz, Y. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Gapa Citra Mandiri Radio Dalam Jakarta Selatan. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 28 - 43.
- Bawono, A. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: Stain Salatiga Press.
- Darwin, M., & Umam, K. (2020). Indirect Effect Analysis on Structural Equation Modeling (Comparative Study of Using Amos and SmartPLS Software). *nucleus*, 50 -57.
- Erialdy. (2021). Institution Performance Improvement Strategi through The Capacity Building Of Lecturers. *IJO -International Journal Of Business Management*, 4(1), 10-15.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris*. Semarang: Badan Penerbit Undip.

- Hair, J. H., Ringle, C. G., & Sarsted. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. In Sage Publications.
- Handoko, T. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Edisi 2*. Yogyakarta: Erlangga.
- Hussein, L., & Faiz Hilmi, M. (2020). Cloud Computing Based E-learning in Malaysian Universities. *International Jurnal of Emerging Technologies in Learning*, 4 - 21.
- Mat Daud, K. A., Zulkarnaen Khidzir, N., Rasdan Ismail, A., & Aryani Abdullah, F. (2018). Validity and reliability of instrument to measure social media skills among small and medium entrepreneurs at Pengkalan Datu River. *International Journal of Development and Sustainability*, 1026-1037.
- Nafiudin. (2020). Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Dealer Honda Auto Serang Banten Melalui Employee Engagement dan Komunikasi Internal. *Jurnal Manajemen*, 61 - 83.
- Putranto, A., & Wijayanti, R. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kompensasi dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATech)*, 14 - 21.
- Salam, M. (2021). <http://perpus.iainsalatiga.ac.id>. Retrieved from <http://perpus.iainsalatiga.ac.id>:
[http://perpus.iainsalatiga.ac.id/lemari/fg/free/pdf/?file=http://perpus.iainsalatiga.ac.id/g/pdf/public/index.php/?pdf=10861/1/Skripsii_Final_Mukhamad_Miftahkhus_Salam\[1\]](http://perpus.iainsalatiga.ac.id/lemari/fg/free/pdf/?file=http://perpus.iainsalatiga.ac.id/g/pdf/public/index.php/?pdf=10861/1/Skripsii_Final_Mukhamad_Miftahkhus_Salam[1])
- Sholikhah, A. (2016). Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 342 - 362.
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Simanjuntak, T., & Sitio, V. (2021). Pengaruh Knowledge Sharing dan Employee Engagement Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Narma Toserba, Narogong Bogor. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 42 - 54.S