

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1. Kajian Pustaka**

Dalam kajian pustakan ini penulis akan mengemukakan teori-teori yang membahas mengenai pustaka yang berhubungan dengan topik atau permasalahan penulis, seperti yang telah penulis jelaskan pada bab sebelumnya sehingga kajian teori ini dapat digunakan untuk memecahkan masalah serta mengarahkan penelitian ke dalam skema yang lebih sistematis, permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini meliputi hal tentang *knowledge management*, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kinerja perawat. Dimulai dari pengertian secara umum sampai pada pengertian yang berfokus terhadap teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti oleh penulis.

##### **2.1.1. Manajemen**

Secara umum manajemen merupakan suatu proses dimana seseorang dapat mengatur segala sesuatu yang dikerjakan oleh individu atau kelompok. Manajemen perlu dilakukan untuk mencapai tujuan atau ter get dari individu atau kelompok tersebut secara kooperatif menggunakan sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi atau perusahaan.

##### **2.1.1.1 Pengertian Manajemen**

Manajemen secara etimologis, berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti “tangan”, dalam bahasa Prancis *Management* yang berarti “seni melaksanakan dan

mengatur”, sedangkan dalam bahasa Inggris berasal dari kata *to manage* yang berarti “mengatur”. Manajemen adalah suatu cara/seni mengelola sesuatu untuk dikerjakan oleh orang lain. Untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien yang bersifat masif, kompleks dan bernilai tinggi tentulah sangat dibutuhkan manajemen. Sumber daya manusia merupakan kekayaan (asset) organisasi yang harus didayagunakan secara optimal sehingga diperlukannya suatu manajemen untuk mengatur sumber daya manusia sedemikian rupa guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal. Selain konsep tersebut beberapa ahli mengemukakan definisi lain mengenai konsep dan pengertian manajemen diantara sebagai berikut:

George R. Terry (2018:2) mengemukakan bahwa *Management is the accomplishing of a predetermined objectives through the efforts of other people* atau manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan melalui atau bersama-sama usaha orang lain.

Garry Dessler (2011:5) meyakini bahwa *resource management people are policies and practices that define the human or resource aspects people in management positions, including recruiting, screening, training, providing awards and appraisals.*

Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2016:36) mengemukakan bahwa *management refers on the process of coordinating and integrating work activities so that they are completed efficiently and effectively with and through others.*

Kottler (2016:8), mengemukakan bahwa: “*management is a set of processes that keep a complicated system of people and technology running smoothly. The*

*most important aspect of management include planning, budgeting, organizing, staffing, controlling, and problem solving”.*

Berdasarkan beberapa konsep dan pengertian manajemen dari para ahli diatas dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan proses mengkoordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja, agar kegiatan tersebut dapat diselesaikan secara efektif dan efisien sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan seefisien mungkin.

### **2.1.1.2 Fungsi Manajemen**

Manajemen memiliki arti yang sangat luas, dapat berarti proses, seni ataupun ilmu. Dikatakan proses sebab manajemen memiliki beberapa tahapan dalam pencapaian tujuan yaitu meliputi *planning, organizing, actuating, dan controlling*. Berikut penjelasan Menurut George R. Terry (2018) dalam bukunya *principles of management* membagi empat fungsi dasar manajemen yakni sebagai berikut:

1. *Planning* (Perencanaan) adalah *planning is the selecting and relating of facts and the making and using of assumptions regarding the future in the visualization and formulation to proposed of proposed activation believed necesarry to accieve desired result* atau perencanaan adalah pemilihan fakta dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2. *Organizing* (pengorganisasian) adalah *organizing is the determining, grouping and arranging of the various activities needed necessary for the attainment of the objectives, the assigning of the people to the various activities, the providing of suitable physical factors of environment and the indicating of the relative authority delegated to each respective activity* atau pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan-kegiatan ini, penyediaan faktor-faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.
3. *Actuating* (pelaksanaan/penggerakan) adalah *actuating is setting all members of the group to want to achieve and to strive to achieve the objective willingly and keeping with the managerial planning and organizing efforts* atau penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.
4. *Controlling* (pengawasan) adalah *controlling can be defined as the process of determining what is to be accomplished, that is the standard, what is being accomplished. That is the performance, evaluating the performance, and if the necessary applying corrective measure so that performance takes place according to plans, that is conformity with the standard* atau pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan jika

perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standard (ukuran).

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa fungsi manajemen merupakan sebuah proses dimana semua aspek bekerjasama dengan baik dan diatur sedemikian rupa dengan pengawasan serta evaluasi yang tepat sehingga terciptanya sebuah tindakan yang mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### **2.1.1.3 Unsur-unsur Manajemen**

Manusia sebagai pelaku manajemen di mana diatur oleh manusia adalah semua aktivitas yang ditimbulkan dalam proses manajemen yang selalu berhubungan dengan faktor-faktor produksi yang disebut dengan 6 M. Menurut George R. Terry (2018), unsur-unsur manajemen yang disebut yaitu “*the six M in management*” yakni, *man, money, material, machine, methods* dan *market*. Unsur manajemen tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manusia (*Man*) Manusia memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi yang menjalankan fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi yang menentukan tujuan dan dia pula yang menjadi pelaku dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Tanpa manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.
2. Uang (*Money*) Uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Dalam dunia modern uang berfungsi sebagai alat tukar menukar dan alat

mengukur nilai kekayaan, sangat diperlukan untuk mencapai suatu tujuan.

Karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.

3. Metode (*Method*) Metode atau cara melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Cara kerja atau metode yang tepat sangat menentukan kelancaran setiap kegiatan proses manajemen dari suatu organisasi.
4. Barang atau Perlengkapan (*Material*) Faktor ini sangat penting karena manusia tidak dapat melaksanakan tugas kegiatannya tanpa ada barang atau alat perlengkapan, sehingga dalam proses perlengkapan suatu kegiatan oleh suatu organisasi tertentu perlu dipersiapkan bahan perlengkapan yang dibutuhkan.
5. Mesin (*Machines*) Mesin adalah alat perlengkapan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang akan dijual serta memberi kemudahan manusia dalam setiap kegiatan usahanya sehingga peranan mesin tertentu dalam era modern tidak dapat diragukan lagi.
6. Pasar (*Market*) Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang maupun jasa untuk menghasilkan uang dengan produksi suatu hasil lembaga/perusahaan dapat dipasarkan, karena itu pemasar dalam manajemen ditetapkan sebagai salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Pasar diperlukan untuk menyebarluaskan hasil-hasil produksi agar sampai ketangan konsumen.

### **2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan fokus yang sangat penting dalam pengembangan sebuah organisasi untuk mencapai keunggulan yang kompetitif. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat besar dalam suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan tradisional untuk mengelola secara efektif dan untuk menumbuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

#### **2.1.2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Keberadaan manajemen sumber daya manusia sangat penting untuk mengelola para karyawan di tempat kerja untuk mencapai misi organisasi dan memperkuat budaya kerja di perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia secara efektif dapat mempermudah dalam perekrutan personil baru yang memiliki keterampilan yang diperlukan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam mempertahankan atau meningkatkan kesehatan organisasi atau perusahaan. Selanjutnya, beberapa ahli mengemukakan definisi mengenai manajemen sumber daya manusia diantaranya sebagai berikut :

Garry Dessler (2015:3) menyatakan bahwa *resource management people are policies and practices that define the human or resource aspects people is management positions, including recruiting, screening, training, providing awards and assessments.*

Stephen P. Robbins (2013:4) menyatakan bahwa *human resource management is a subset of the study of management that focuses on how to attract, hire, train, motivate and maintain employees.*

Bintoro dan Daryono (2017:15) menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapainya tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat secara maksimal.

Berdasarkan pengertian manajemen sumber daya manusia menurut beberapa ahli diatas, dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

#### **2.1.2.2.Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Fungsi manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam organisasi memiliki berbagai macam konsep, dari beberapa sumber mengenai fungsi manajemen sumber daya manusia, penulis memfokuskan fungsi manajemen sumber daya manusia yang lebih sederhana dan aplikatif untuk organisasi. Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Garry Dessler (2015) ada lima yaitu:

1. Perencanaan (*planning*)

*setting goals and standards, making rules proedures, develop plans and make estimates* atau menentukan sasaran dan standar-standar, membuat aturan prosedur, menyusun rencana-rencana dan membuat perkiraan.

2. Pengorganisasian (*organizing*)

*Assign specific tasks to each subordinate, create divisions, delegate authority to subordinates, make lines of authority and communication, coordinating the*



*work of subordinates* atau memberikan tugas spesifik kepada setiap bawaha, membuat divisi-divisi, mendelegasikan wewenang kepada bawahan, membuat jalur wewenang dan komunikasi, mengkoordinasikan pekerjaan bawahan.

3. Penysusunan staff (*staffing*)

*Determining the types of people to hire, recruiting prospective employees, selecting employees, setting performance standards, providing compensation to employees, evaluate performance, provide counseling to employees, train and develop employees* atau menentukan tipe orang yang harus dipekerjakan, merekrut calon karyawan, memilih karyawan, menetapkan standar prestasi, memberikan kompensasi kepada karyawan, mengevaluasi prestasi, memberikan konseling kepada karyawan, melatih dan mengembangkan karyawan.

4. Kepemimpinan (*leadership*)

*Encouraging others to get the job done, maintaining morale and motivation of subordinates* atau Mendorong orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan, mempertahankan semangat kerja dan motivasi bawahan.

5. Pengendalian (*controlling*)

*Set standards such as sales quotas, quality standards or production levels, check to see how performance compares to these standards, make corrections if needed* atau Menetapkan standar seperti kuota penjualan, standar kualitas atau tingkat produksi, memeriksa untuk melihat bagaimana prestasi yang dicapai dibandingkan dengan standar-standar ini, melakukan koreksi jika dibutuhkan.

### **2.1.2.3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk memperbaiki kualitas tenaga kerja dalam suatu organisasi untuk memberikan kontribusi lebih pada organisasi dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial. Pada intinya tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memberikan aturan kerja yang efektif dengan prosuktivitas tinggi kepada organisasi. Pada kasus ini, produktivitas dapat diartikan sebagai output atau keluaran dari sebuah organisasi atau perusahaan terhadap input atau masukannya baik itu manusia, modal, energi atau bahan baku.

Tujuan manajemen sumber daya manusia berusaha untuk menyeimbangkan antara tujuan masing-masing individual dan menyelaraskannya hingga mampu bergerak dalam irama yang sama demi mencapai tujuan bersama yaitu tujuan organisasi. Oleh karena itu, tujuan khusus dari sebuah manajemen sumber daya manusia adalah untuk membantu para manajer fungsional dan manajer lini dalam mengelola seluruh tenaga kerja atau karyawan selaku sumber daya manusia dengan cara yang lebih efektif. Tujuan manajemen sumber daya manusia menurut Sunarto (2018:1) antara lain:

1. Memperoleh dan mempertahankan tenaga kerja yang terampil, memiliki motivasi tinggi dan dapat dipercaya bagi organisasi.
2. Meningkatkan dan memperbaiki kualitas tenaga kerja dalam organisasi yang diukur dari kontribusi, kemampuan dan kecakapan dalam melaksanakan operasional pekerjaan.

3. Mengembangkan sistem kerja yang baik secara prosedur dalam perekrutan dan seleksi calon karyawan. Prosedur perekrutan dan seleksi dilakukan secara teliti dengan sistem kompensasi dan insentif yang tergantung pada kinerja tiap karyawan. Hal tersebut juga ditunjang oleh pengembangan manajemen serta aktivitas pelatihan yang terkait dengan kebutuhan organisasi.
4. Memiliki komitmen yang tinggi akan karyawan dan menjadikan karyawan sebagai stakeholder dalam organisasi yang bernilai dan berperan dalam pengembangan iklim kerjasama membentuk kepercayaan bersama.
5. Menciptakan lingkungan kerjasama tim yang fleksibel dan terus berkembang.
6. Menyeimbangkan dan menyelaraskan keperluan masing-masing stakeholder.
7. Menghargai elemen sumber daya manusia berdasarkan prestasi yang telah dicapai.
8. Meningkatkan kesejahteraan para karyawan baik secara fisik maupun mental.
9. Menciptakan iklim yang harmonis dan produktif yang terbentuk antara manajemen dan karyawan.
10. Menyediakan kesempatan yang merata bagi seluruh elemen sumber daya manusia.
11. Melakukan pendekatan yang humanis dalam proses pengelolaan karyawan yang berlandaskan keadilan, perhatian, dan transparansi.
12. Mengelola tenaga kerja dan mempertimbangkan perbedaan kebutuhan dan keinginan individu dan kelompok yang difasilitasi dalam penyampaian aspirasi.

#### **2.1.2.4. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia adalah komponen penting dalam suatu perusahaan yang dominan. Robbin dan Judge (2017) menjelaskan bahwa peran manajemen (*Management roles*) terbagi tiga jenis, antara lain :

1. Peran Interpesonal (*Interpersonal Roles*)

*Interpesonal Roles* adalah dimana seorang manajer yang diwajibkan untuk melakukan tugas yang bersifat resmi dan simbolis.

2. Peran informasional (*Informational Roles*)

*Informational roles* merupakan semua manajer, sampai tingkat tertentu, mengumpulkan informasi dari organisasi dan lembaga diluar organisasi, terkadang dengan memindai media berita (termasuk internet) dan berbicara dengan orang lain untuk mengetahui perubahan dalam selera publik dan apa yang mungkin direncanakan oleh pesaing

3. Peran keputusan (*Decisional Roles*)

Peranan ini memiliki empat bagian yang diidentifikasi Mintzberg, yaitu:

a. Peran pengusaha (*Entrepreneur Role*), peran ini adalah yang dimana para manajer memulai dan mengawasi proyek baru yang akan meningkatkan kinerja dari organisasi mereka.

b. Penanganan gangguan (*disturbance Handlers*), peran ini dimana manajer mengambil tindakan korektif dalam menghadapi masalah yang tiba-tiba terjadi.

- c. Pengalokasian sumber daya (*Resource Allocators*), peran ini manajer bertanggung jawab dalam mengalokasi sumber daya manusia, fisik dan moneter.
- d. Peran negosiator (*Negotiator Role*), peran ini adalah pada saat dimana mereka membahas masalah dan melakukan penawaran dengan unit lain untuk mendapatkan keuntungan untuk unit mereka sendiri.

### **2.1.3. Knowledge Management**

*Knowledge management* berperan penting terhadap inovasi. *Knowledge management* diartikan sebagai proses lewat mana perusahaan menghasilkan nilai dari aset suatu perusahaan berbasis pengetahuan yang bertindak dalam praktek unggulan perusahaan atau dalam bentuk ide atau gagasan produk berupa barang atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen atau masyarakat.

#### **2.1.3.1. Pengertian Knowledge Management**

*Knowledge management* terdiri dari dua gabungan kata yaitu, *knowledge* (pengetahuan) merupakan sebagai informasi yang mengubah sesuatu atau seseorang, hal ini terjadi ketika informasi tersebut menjadi dasar untuk tindakan, atau ketika informasi tersebut memungkinkan seseorang atau institusi untuk mengambil tindakan sebelumnya. Juga *management* (manajemen) merupakan proses mengkoordinasikan, mengintegrasikan, menyederhanakan, dan mensinkronisasikan sumber daya manusia, material dan metode dengan mengaplikasikan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, penggiatan, pengawasan, dan lain-lain agar tujuan organisasi dapat tercapai secara

efektif dan efisien. Adapun pengertian *knowledge management* menurut beberapa ahli diantaranya sebagai berikut :

Nonaka dan Takeuchi dalam Kusumadmo (2013), *Knowledge Management* adalah proses penerapan pendekatan sistematis untuk menangkap, menstruktur, mengelola, dan menyebarkan pengetahuan di seluruh organisasi agar dapat digunakan untuk bekerja lebih cepat, menggunakan kembali “*best practice*” dan dapat mengurangi biaya mahal dari proyek ke proyek yang sudah pernah dikerjakan.

Mukhlisin dan Budi (2017) mengemukakan bahwa *knowledge management* merupakan strategi manajemen dalam hal menemukan, menangkap, berbagi, dan menerapkan pengetahuan dengan tujuan untuk mendukung organisasi dalam menciptakan struktur yang mampu mempertahankan, menciptakan dan menerapkan pengetahuan yang tidak hanya untuk pemecahan masalah tetapi juga untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalkir (2011) mengemukakan bahwa *Knowledge Management is profitable coordination and systematic within an organization that manages human resources, technology, processes, and organizational structures in order to add value through use repetition and innovation* atau manajemen pengetahuan adalah sebuah koordinasi yang disengaja dan sistematis dalam sebuah organisasi yang mengatur sumber daya manusia, teknologi, proses, dan struktur organisasi dalam rangka menambah nilai melalui penggunaan ulang dan inovasi.

Dari beberapa definisi diatas dapat dikatakan bahwa *knowledge management* merupakan sistem yang memungkinkan perusahaan menyerap

pengetahuan, pengalaman, dan kreatifitas para staffnya untuk perbaikan kinerja perusahaan.

#### **2.1.3.2. Tujuan *knowledge Management***

Daklir (2011) memaparkan beberapa tujuan dari *knowledge management* yaitu sebagai berikut:

1. Memfasilitasi kelancaran pemindahan pengetahuan dari karyawan yang akan pensiun ke penerus yang direkrut oleh perusahaan untuk menempati posisi sebelumnya.
2. Meminimalisasi hilangnya memori penting perusahaan
3. Mengidentifikasi sumber daya dan area *knowledge* yang kritis sehingga perusahaan mengetahui apa yang perlu diketahui dan melakukan yang terbaik
4. Membangun sebuah toolkit dari metode-metode yang dapat digunakan oleh individu, kelompok, dan perusahaan untuk mengatasi kehilangan modal intelektual yang potensial.

#### **2.1.3.3. Fungsi *knowledge Management***

Menurut Frapplo dan Tomas (2006) fungsi *knowledge management* dalam suatu organisasi terdiri dari :

##### **1. *Intermediation***

Yaitu peran perantara transfer pengetahuan antara penyedia dan pencari perusahaan. Peran tersebut berfungsi untuk mencocokkan (*to match*) kebutuhan pencari pengetahuan dengan sumber pengetahuan secara optimal, sehingga fungsi *knowledge management* sebagai *intermediation* akan lebih menjamin transfer pengetahuan berjalan lebih efisien.

## 2. *Externalization*

Merupakan pengetahuan dari pikiran pemilik ke tempat penyimpanan (*respository*) eksternal dengan cara seefisien mungkin. *Externalization* juga berfungsi untuk menyediakan wadah *sharing* pengetahuan.

## 3. *Internalization*

Yaitu “pengambilan” (*extraction*) pengetahuan dari tempat penyimpanan eksternal dan menyaring pengetahuan tersebut untuk disediakan bagi pencari pengetahuan yang relevan.

## 4. *Cognition*

Yaitu fungsi untuk membuat keputusan yang didasarkan atas ketersediaan pengetahuan. *Cognition* merupakan penerapan pengetahuan yang telah berubah.

## 5. *Measurement*

Merupakan kegiatan *knowledge management* untuk mengukur, memetakan dan mengkualifikasikan pengetahuan korporat dan kinerja dari solusi *knowledge management*.

### **2.1.3.4. Jenis *Knowledge Management***

Kusumadmo (2013) Knowledge Management terdiri dari dua jenis yaitu:

1. Tacit knowledge yaitu pengetahuan berupa perkiraan, intuisi dan perasaan yang sulit untuk diekspresikan dan dibagikan. Pengetahuan tacit ini lebih kepada pengalaman dan ektivitas personal
2. Explicit knowledge yaitu pengetahuan yang telah dituangkan dalam bentuk kata dan angka. Pengetahuan explicit ini dapat dibagikan secara sistematis dan



formal dalam bentuk data, spesifikasi, manual, gambar, audio, video, program komputer dan hak cipta

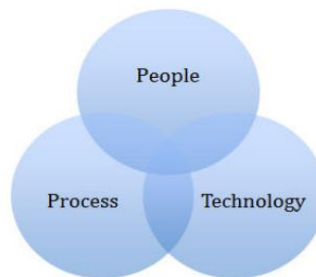
#### **2.1.3.5. Dimensi *Knowledge Management***

Kusumadmo (2013) *knowledge management* memiliki 3 dimensi utama yaitu : *people, process, Technology*. Ketiganya merupakan elemen penting yang dapat menentukan keberhasilan implementasi suatu sistem *knowledge management*. Bahkan dikatakan bahwa *knowledge management* itu sendiri tak lain adalah integrasi dari *people* dan *process*, yang kemudian dimungkinkan dengan *technology*, untuk memfasilitasi pertukaran informasi, pengetahuan, dan keahlian untuk meningkatkan performansi organisasi. Sehingga menjadi ketiga domain utama ini suatu hal yang sangat penting di dalam terbentuknya *knowledge management* yang baik.

Berikut penjabaran secara singkat perihal hubungan diantara ketiga domain tersebut:

1. *Knowledge management* dibangun dari pengetahuan yang ada di pada *knowledge management worker* yang ada di organisasi. Dalam poin ini, orang-orang yang berkepentingan tersebut berbagi pengetahuan yang mereka punya, mengelola pengetahuan tersebut dalam siklus berkesinambungan, serta menggunakan pengetahuan tersebut dalam menganalisa dan menyelesaikan suatu permasalahan.
2. Aktivitas transfer dan berbagi pengetahuan hanya akan efektif jika proses yang diterapkan di organisasi mendukung untuk itu. Tanpa adanya proses yang jelas, maka tidak akan dapat tercipta budaya berbagi pengetahuan didalam organisasi.

3. Sebagai perekat kedua elemen tersebut, teknologi merupakan elemen yang tak kalah penting untuk menjadikan proses berbagai pengetahuan menjadi suatu kegiatan yang mungkin dilakukan dengan seefisien mungkin. Tanpa teknologi, proses yang telah didefinisikan tidak akan dapat berjalan dengan optimal.



**Gambar 2.2 Dimensi *knowledge management***

Sumber : Kusumadmo (2013)

#### **2.1.4. Lingkungan Kerja**

Kondisi lingkungan kerja yang baik adalah salah satu faktor penunjang produktivitas karyawan pada kenaikan tingkat kinerja karyawan maka dari itu keduanya harus saling seimbang, karena lingkungan kerja fisik maupun non fisik sama-sama mempengaruhi kinerja karyawan.

##### **2.1.4.1. Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan. Disebabkan lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat,

aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperoleh rancangan sistem kerja yang efisien. Beberapa ahli memberikan pendapat mengenai lingkungan kerja diantara sebagai berikut :

Afandi (2018:65) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya.

Siagian (2019:56) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah lingkungan dimana karyawan melakukan pekerjaan sehari-hari.

Sunyoto (2019:43) mengatakan “Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan, dan lain-lain”.

Dari uraian para ahli diatas dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja adalah suatu tempat yang berada disekitar pegawai baik fisik maupun non fisik diwilayah organisasi, lingkungan dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Lingkungan kerja juga mencakup interaksi atau hubungan antara karyawan dan pimpinan organisasi.

#### **2.1.4.2. Jenis-jenis Lingkungan Kerja**

Menurut Sedarmayanti (2018:19) menyatakan secara garis besar jenis-jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu :

## 1. Lingkungan Kerja Fisik

Semua keadaan bentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Lingkungan kerja fisik dapat dibagi dalam dua kategori, yakni :

- a. Lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan karyawan, seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya
- b. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, misalnya: temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

## 2. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan sesama rekan kerja atau dengan bawahan.

### **2.1.4.3. Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja**

Menurut Afandi (2018:66) secara umum lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja psikis:

1. Faktor lingkungan fisik. Afandi (2018:66) menyatakan bahwa faktor lingkungan fisik adalah lingkungan yang berada disekitar pekerjaan itu sendiri. Kondisi di lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang meliputi:
  - a. Rencana ruang kerja, meliputi kesesuaian pengaturan dan tata letak peralatan kerja, hal ini berpengaruh besar terhadap kenyamanan dan tampilan kerja pegawai.

- b. Rancangan pekerjaan, meliputi peralatan kerja dan prosedur kerja atau metode kerja, peralatan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kesehatan hasil kerja pegawai.
  - c. Kondisi lingkungan kerja, penerangan dan kebisingan sangat berhubungan dengan kenyamanan para pekerja dalam bekerja. Sirkulasi udara, suhu ruangan dan penerangan yang sesuai sangat mempengaruhi kondisi seseorang dalam menjalankan tugasnya.
  - d. Tingkat *visual privacy* dan *acoustical privacy*, dalam tingkat pekerja tentu membutuhkan tempat kerja yang dapat memberikan privasi bagi pegawainya. Yang dimaksud privasi disini adalah sebagai “keleluasaan pribadi” terhadap hal-hal yang menyangkut dirinya dan kelompoknya. Sedangkan *acoustical privacy* berhubungan dengan pendengaran.
2. Faktor lingkungan psikis. Afandi (2018:67) menyatakan bahwa faktor lingkungan psikis adalah hal-hal yang menyangkut dengan hubungan sosial dan keorganisasian. Kondisi psikis yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah:
- a. Pekerjaan yang berlebihan, pekerjaan yang berlebihan dengan waktu yang terbatas akan mendesak dalam penyelesaian pekerjaan akan menimbulkan penekanan dan ketegangan terhadap pegawai, sehingga hasil yang didapat kurang maksimal.
  - b. Sistem pengawasan yang buruk, sistem pengawasan yang buruk dan tidak efisien dapat menimbulkan ketidakpuasan lainnya, seperti ketidakstabilan suasana politik dan kurangnya umpan balik prestasi kerja.

- c. Frustrasi, frustrasi dapat berdampak pada terhambatnya usaha pencapaian tujuan, misalnya harapan perusahaan tidak sesuai dengan harapan karyawan, apabila hal ini berlangsung terus menerus akan menimbulkan frustrasi bagi pegawai.
- d. Perubahan-perubahan dalam segala bentuk, perubahan yang terjadi dalam pekerjaan akan mempengaruhi cara orang-orang dalam bekerja, misalnya perubahan lingkungan kerja seperti perubahan jenis pekerjaan, perubahan organisasi, dan pergantian pemimpin organisasi.
- e. Perselisihan antara pribadi dan kelompok, hal ini terjadi apabila kedua belah pihak mempunyai tujuan yang sama dan bersaing untuk mencapai tujuan tersebut. Perselisihan ini dapat berdampak negatif yaitu terjadinya perselisihan dalam berkomunikasi, kurangnya kekompakan dan kerjasama. Sedangkan dampak positifnya adalah adanya usaha positif untuk mengatasi perselisihan di tempat kerja, diantaranya: persaingan, masalah status dan perbedaan antara individu.

#### **2.1.4.4. Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja**

Menurut Siagian (2019:59) mengemukakan bahwa lingkungan kerja di perusahaan terbagi ke dalam dua dimensi yaitu : lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

##### **1. Lingkungan kerja fisik**

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dan dapat mempengaruhi keryawan. Dimensi lingkungan fisik terdiri dari beberapa indikator yaitu:

a. Bangunan tempat kerja

Bangunan tempat kerja disamping menarik untuk dipandang juga dibangun dengan pertimbangan keselamatan kerja, agar karyawan merasa nyaman dan aman dalam melakukan pekerjaannya misalnya: temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain-lain.

b. Peralatan kerja yang memadai

Peralatan yang memadai sangat dibutuhkan karyawan karena akan mendukung karyawan dalam menyelesaikan tugas yang di embannya di instansi tersebut.

c. Fasilitas

Fasilitas dalam suatu instansi sangat dibutuhkan oleh karyawan sebagai pendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di perusahaan/instansi. Selain itu ada hal yang perlu di perhatikan oleh suatu instansi yakni tentang cara memanusiakan karyawan, seperti tersedianya fasilitas untuk karyawan beristirahat setelah lelah bekerja dan juga tersedianya tempat ibadah.

d. Suasana kerja

Setiap karyawan selalu menginginkan suasana kerja yang menyenangkan, suasana kerja yang nyaman itu meliputi cahaya/penerangan yang jelas, suara yang tidak bising dan tenang, keamanan di dalam bekerja.

2. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan atasan. Siagian (2019:61) mengemukakan bahwa dimensi lingkungan kerja non fisik terdiri dari beberapa indikator yaitu:

a. hubungan rekan kerja setingkat

Indikator hubungan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja yang harmonis dan tanpa saling intrik di antara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis dan kekeluargaan.

b. Hubungan atasan dengan karyawan

Hubungan atasan dengan bawahan harus di jaga dengan baik dan harus saling menghargai antara atasan dengan bawahan, dengan saling menghargai maka akan menimbulkan rasa hormat diantara individu masing-masing.

c. Kerjasama antar karyawan

Kerjasama antara karyawan harus dijaga dengan baik, karena akan mempengaruhi pekerjaan yang mereka lakukan. Jika kerjasama antara karyawan dapat terjalin dengan baik maka karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien.

#### **2.1.5. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang harus diperhatikan perusahaan dalam mengelola karyawannya. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja yang membuat karyawan merasa ingin memberikan usaha terbaik dan ikut berjuang



bersama untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, sangat penting bagi manajemen perusahaan untuk memperhatikan faktor tersebut.

#### **2.1.5.1. Pengertian Kepuasan Kerja**

*Robert N. Lussiers dan Jhon R. Hendon (2018:996) mengemukakan bahwa job satisfaction is a feeling of well-being and acceptance of the workplace which is a generally measured by satisfied, positive, high to dissatisfied, negative, and low.*

*Noe, Hekkenbeck et al. (2017:339) mengatakan bahwa job satisfaction is a pleasant feeling that result from the perception that one's important work values* atau bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyenangkan yang dihasilkan dari persepsi bahwa nilai-nilai kerja penting seseorang.

Afandi (2018:74) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan karyawan yang menikmati pekerjaan sehingga memperoleh pujian, hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang memperoleh kepuasan kerja akan lebih menikmati pekerjaan dan lebih mementingkan pekerjaan dibandingkan balas jasa.

Mangkunegara (2019:117) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli yang dikemukakan diatas, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja ialah suatu perasaan puas atau senang karyawan terhadap pekerjaan karena sesuai dengan ekspektasinya sehingga menimbulkan hasil yang positif terhadap perusahaan.

### **2.1.5.2. Faktor – Faktor Penentu Kepuasan Kerja**

Noe, Hellenbeck *et al* (2017:339) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah:

1. Kepuasan kerja terkait dengan nilai-nilai seseorang, yang didefinisikan sebagai “apa yang sadar dan tidak sadar ingin mendapatkan”
2. Pandangan yang berbeda antar individu mengenai nilai mana yang penting, jadi setiap karyawan mempunyai keadaan yang sama namun menghasilkan tingkat kepuasan yang berbeda.
3. Kepuasan berdasarkan persepsi, setiap individu membandingkan situasi pekerjaan dengan nilai-nilainya, dan tiap individu cenderung berbeda dalam apa yang mereka persepsikan.

Menurut Robert N. Lussiers dan Jhon R. Hendon (2018:1000) kepuasan kerja merupakan sikap sehingga tidak bisa langsung melihat dan mengukurnya sehingga perusahaan perlu mengevaluasi sikap secara tidak langsung dengan survei pengukuran kerpuasan kerja berikut:

1. Survei skala wajah

Survei skala wajah adalah serangkaian gambar beberapa wajah di selembabar kertas, dengan wajah di salah satu ujungnya skala terlihat sangat bahagia dan wajah di ujung skala tidak senang atau marah. Semua karyawan diminta melingkari wajah yang paling cocok dengan kepuasan kerja mereka.

2. Pengukuran kepuasan kerja dengan pertanyaan

Survei ini adalah salah satu survei yang telah terbukti valid reliable ketika digunakan untuk mengukur kepuasan kerja dalam suatu lingkungan kerja.

Survei dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan yang mencakup faktor kepuasan kerja seperti gaji, promosi, pengawasan, tunjangan, imbalan kontingen, prosedur operasi, rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi.

### 3. *Pulse survey*

*Pulse survey* digunakan untuk mendapatkan gambaran umum tentang kepuasan kerja karyawan atau untuk menemukan masalah sehingga dapat melengkap skala wajah dan survey kepuasan kerja. *Pulse survey* akan muncul di layar computer karyawan secara cak selama hari kerja sehingga dapat dijawab cepat dan mereka dapat langsung melanjutkan pekerjaan, karena karyawan milenial sudah terbiasa umpan balik terus menerus. *Pulse survey* bisa dilakukan secara rutin sehingga perusahaan tidak melewatkan perubahan sentimen karyawan.

#### **2.1.5.3. Teori-Teori Tentang Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja seorang karyawan juga dapat dilihat dari teorinya. Dari teori tersebut sebagian karyawan lebih puas dan bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan semakin banyak dan berkembang dari teori-teori yang mendukung dan menjelaskan kepuasan kerja karyawan.

Menurut Mangkunegara (2019:120), terdapat beberapa teori tentang kepuasan kerja dalam perusahaan yaitu:

1. Teori keseimbangan (*Equity Theory*), adapun komponen daei teori ini adalah *input, outcome, comparison person, equity-in-equity*.
2. Teori perbedaan (*Discrepancy Theory*), mengukur kepuasan karyawan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan karyawan.

3. Teori pemenuhan kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*), kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya.
4. Teori pandangan kelompok (*social Reference Group Theory*), kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan yang dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya.
5. Teori dua faktor dari Herzberg, teori ini menceritakan kejadian yang dialami oleh karyawan baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan atau tidak memberi kepuasan.
6. Teori Pengharapan (*Exceptancy Theory*), pengharapan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan yang diikuti dengan hasil khusus bahwa kepuasan pegawai dapat memungkinkan mencapai suatu hasil dan menentukan hasil lainnya.

#### **2.1.5.4. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja**

Noe, Hellenbeck *et al* (2017:339) dimensi dan indikator kepuasan kerja adalah:

1. *Pay*

Gaji merupakan salah satu yang mempengaruhi kepuasan dalam bekerja karena gaji itu sendiri merupakan apa yang diberikan perusahaan kepada karyawan dan haruslah sesuai dengan apa yang mereka kerjakan

## 2. *The Work Itself*

Pekerjaan itu sendiri tampaknya menjadi sumber utama kepuasan kerja, terutama karakteristik umpan balik, pekerjaan yang menarik dan menantang, dan pekerjaan yang memberikan status kepada karyawan.

## 3. *Supervision*

Pemimpin menghabiskan sebagian besar waktunya untuk memantau karyawan mereka untuk memastikan tempat kerja aman, kualitas produk terjaga, dan proses kerja menjadi optimal agar karyawan merasakan puas dalam bekerja.

## 4. *Co Workers*

Rekan kerja saling membantu untuk mendapatkan beberapa hasil pekerjaan yang memuaskan, rekan kerja dapat memberikan dukungan sosial, yang berarti, simpatik dan peduli. Dukungan sosial sangat meningkatkan kepuasan kerja. Rekan kerja dapat membantu karyawan baru untuk mengetahui tujuan apa yang harus dikerjar dan bagaimana mencapainya.

## 5. *Promotion*

Promosi melibatkan memindahkan karyawan ke posisi yang memiliki tantangan, tanggung jawab, dan wewenang lebih besar dari pada pekerjaan sebelumnya. Biasanya promosi kenaikan gaji, karena promosi meningkatkan gaji, status, dan perasaan puas seseorang. Promosi mengacu pada peningkatan karyawan ke jabatan yang lebih tinggi dengan tanggung jawab yang lebih besar, status yang lebih tinggi, dan gaji yang lebih baik. Ini adalah gerakan ke atas dari seorang karyawan dalam hierarki organisasi, ke pekerjaan yang memerintahkan

otoritas yang lebih besar, status yang lebih tinggi, dan kondisi kerja yang lebih baik.

### **2.1.6. Kinerja**

Kegiatan yang paling lazim dinilai suatu organisasi adalah kinerja karyawan, yakni bagaimana karyawan melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan, jabatan atau peranan dalam organisasi. Kinerja menjadi tolak ukur yang digunakan untuk melihat keberhasilan suatu perusahaan, jika perusahaan tersebut memiliki kinerja yang baik dalam mencapai tujuannya maka perusahaan tersebut dikatakan berhasil.

#### **2.1.6.1. Pengertian Kinerja**

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Bukan hanya menyangkut produktivitas dan hasil kerja karyawan saat ini namun juga mendapat hasil kerja karyawan dan perbaikan yang harus dilakukan agar di masa mendatang menjadi lebih baik (Mangunegara, 2016).

Nikolaus N. Kewuan (2013) kinerja perawat adalah hasil kerja seorang perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan yang baik kepada pasien yang berpengaruh pada citra rumah sakit atau instansi kesehatan lainnya. Wahyudi (2010) mengemukakan kinerja perawat adalah serangkaian kegiatan perawat yang memiliki kompetensi yang dapat digunakan dan ditunjukkan dari hasil penerapan pengetahuan, keterampilan dan pertimbangan yang efektif dalam memberikan asuhan keperawatan.

Kasmir (2018:188) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Meningkatnya kinerja perorangan (*individual performance*) maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan (*corporate performance*) maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan (*corporate performance*) karena keduanya mempunyai hubungan yang erat.

Dari beberapa definisi diatas mengenai kinerja maka dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan sangat berkaitan dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut tidak hanya bersifat *profit oriented* maupun *non profit oriented* tetapi dipengaruhi oleh kinerja karyawannya itu sendiri.

#### **2.1.6.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Adapun kinerja karyawan dalam suatu organisasi, dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor dari dalam diri karyawan itu sendiri maupun faktor organisasi itu sendiri. Menurut Mangkunegara (2019:67) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor kemampuan, secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality (knowledge+skill)*. Artinya karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Masram (2017:147) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari:

1. Efektivitas dan efisiensi, bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.
2. Otoritas (wewenang) adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja dengan kontribusinya.
3. Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku
4. Inisiatif yaitu yang berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

### **2.1.6.3. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan**

Nikolaus N. Kewuan (2013 : 56) menegaskan bahwa dimensi dan indikator kinerja keperawatan adalah variabel kuantitatif dan kualitatif yang menunjukkan tingkat pencapaian sasaran/tujuan yang telah ditetapkan oleh seorang perawat dalam pelayanan, asuhan, dan praktik keperawatan. Indikator yang berfokus pada hasil asuhan keperawatan pasien dan proses pelayanannya disebut indikator klinis. Indikator klinis adalah ukuran kuantitas sebagai pedoman untuk mengukur dan



mengevaluasi kualitas asuhan pasien yang berdampak terhadap pelayanan. Indikator klinis pengembangan manajemen kinerja (PMK) ini didefinisikan, dirumuskan, disepakati, dan ditetapkan bersama di antara kelompok perawat dan manajer lini pertama keperawatan (*first-line-manager*) untuk mengukur hasil kinerja klinis perawat terhadap tindakan yang telah dilakukan sehingga variabel yang dimonitor dan dievaluasi menjadi lebih jelas bagi kedua belah pihak (Depkes RI,2019).

Nikolaus N, Kewuan (2013:56) menegaskan bahwa dimensi dan indikator kinerja keperawatan antara lain:

3. Input : segala sesuatu yang dibutuhkan perawat dalam pelayanan asuhan, dan praktik keperawatan, antara lain personel, alat/fasilitas, informasi, dan peraturan/kebijakan
4. Proses: kecepatan, ketepatan, dan tingkat akurasi dalam pelayanan, asuhan, dan praktik keperawatan yang diberikan kepada klien.
5. Output/effect: hasil pelayanan asuhan,dan prktik keperawatan.
6. Outcome: menilai dampak atau impact pelayanan, asuhan, dan praktik keperawatan yang telah dilakukan
7. Manfaat (benefit): peningkatan mutu pelayanan kesehatan, umumnya dan khususnya pelayanan, asuhan, dan praktik keperawatan.

#### **2.1.7. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini menggunakan beberapa referensi penelitian terdahulu sebagai studi empiris. Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian atau sebagai dasar bahwa variabel-variabel yang diteliti saat ini oleh penulis memang didukung oleh penelitian sebelumnya.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Ita Kusumastuti, Novita Kurniawati, Deny Loka Satria, Dwi Wicaksono (2019) Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Yogyakarta Jurnal Riset Ekonomi Manajemen (REKOMEN) Vol. 3, No 1, 2019	Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan dan lingkungan secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan	a. Variabel bebas menggunakan lingkungan kerja b. Variabel terikat menggunakan kinerja c. Variabel mediasi menggunakan kepuasan kerja	a. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yakni sampel jenuh
2	Erni Aprida Hasibuan, Afrizal (2019)	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat	a. Variabel bebas menggunakan lingkungan kerja	a. Variabel bebas tidak menggunakan

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	<p>Analisis Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Implikasinya Terhadap Kinerja karyawan</p> <p>JEM: Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang Vol. 5, No. 1 (2019) ISSN: 2443-2164 E-ISSN: 2621-2358</p>	<p>pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya variabel kepuasan kerja terdapat pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>b. Variabel mediasi menggunakan kepuasan kerja</p> <p>c. Variabel terikat menggunakan kinerja</p>	<p>kompetensi dan kompensasi</p>
3	<p>Monica Oktavia Tjio, Melyana Anggela (2017)</p> <p>Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap</p>	<p>Hasil menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan,</p>	<p>a. Variabel bebas menggunakan lingkungan kerja</p> <p>b. Variabel terikat menggunakan kinerja</p>	<p>a. Teknik analisis data yang digunakan yakni <i>partial least square (PLS)</i></p>

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Di Surabaya Jurnal <i>Hospitality</i> dan Manajemen Jasa Vol. 5, No. 1, 2017, pp.192-201	serta kepuasan kerja juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah mediasi parsial.	c. Variabel mediasi menggunakan kepuasan kerja	
4	Alvin Arifin (2020) Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan di Sumenep Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Vol. 5, No. 3, 2020 Agustus	Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi memberi pengaruh yang tidak langsung yang positif dan signifikan melalui kepuasan kerja	a. Variabel bebas menggunakan lingkungan kerja b. Variabel terikat menggunakan kinerja	a. Variabel bebas tidak menggunakan budaya organisasi b. Analisis data menggunakan analisis <i>structural equation modelling (SEM)</i> dengan menggunakan software SmartPLS.

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	577-558, E-ISSN: 2598-635X, P-ISSN:2614-7696			
5.	Masa'deh (2016) <i>The Role of Knowledge Management Infrastructure in Enhacing Job Satisfaction in Jordan.</i> <i>Scientific Research Publishing Journal, Vol. 8, No. 1(2016) 219-240</i>	<i>The result show that there is a significant positive impact of knowledge management on job satisfaction</i>  Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada dampak positif yang signifikan <i>Knowledge Management</i> pada Kepuasan Kerja	a. Variabel bebas menggunakan variabel <i>Knowledge Management</i>	a. Tempat penelitian b. Variabel terikat tidak menggunakan kepuasan kerja
6.	Agbozo <i>et.al</i> (2017) <i>The Effect of work Environment on job Satisfaction : Evidence From the Banking Sector in Ghana</i>	<i>The results of the study show that there is a significant effect of the work environment on performance satisfaction</i>	a. Variabel bebas menggunakan lingkungan kerja	a. Variabel terikat tidak menggunakan kepuasan kerja

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	<i>Jurnal Of Human Resource Management</i> , Vol. 5, No. 1 (2017) 12-18	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja		
7.	Asriwati, Muhammad Crystandi dan Ibnu Furqon (2021) Pengaruh faktor <i>Knowledge Management</i> terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Haji Medan Tahun 2020 Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia p-ISSN : 2541-0849 e-ISSN : 2548-1398, Vol. 6, No. 4, April 2021	Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh personal <i>Knowledge Management</i> terhadap Kinerja Perawat	a. Variabel bebas menggunakan <i>Knowledge Management</i> b. Variabel terikat menggunakan Kinerja Perawat	a. Teknik penelitian yang digunakan yakni teknik <i>proprtionate startfied random sampling</i>

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
8	Bayu Indra Setia, Erry SR. Pangestu (2020) Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen (JRBM) Vol 13, Issue 2, Pages 61-69 (2020) Edisi Agustus	Secara umum hasil penelitian menunjukkan kepemimpinan visioner masuk dalam kategori baik dan untuk motivasi, kompetensi dan kepuasan serta kinerja masuk kedalam kategori cukup baik. Hasil analisis data menunjukkan besarnya pengaruh visioner, motivasi kerja dan kompetensi terhadap kepuasan kerja 6,21%, dan Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Sebesar 76,9%.	a. Sama Meneliti Variabel Kepuasan Kerja b. Analisis yang digunakan menggunakan analisis jalur	a. Metode yang digunakan yakni descriptive survey dan metode explanatory survey b. Sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif.
9.	I Made Adnyana dan Parhana Bahari (2020)	Penelitian ini menemukan bahwa <i>Knowledge Management</i>	a. Variabel bebas menggunakan <i>Knowledge Management</i>	a. Variabel mediasi tidak menggunakan

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi <i>learning organization</i> di BPJS Ketenagakerjaan Pusat Jakarta Jurnal Ilmu dan Budaya, Vol. 41, No. 70 (2020)	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh <i>learning organization</i>	b. Variabel bebas menggunakan kinerja	variabel <i>learning organization</i> b. model analisis yang digunakan yakni SmartPS 2.0 perangkat lunak statistik
10.	Bayu Indra Setia dkk (2022) <i>Job Satisfaction as a Mediator in Improving Employee Performance Through Talent and Knowledge Management</i> Jurnal of Eastern European and Central Asian Research	<i>Analysis tool. The findings reveal that Talent Management and Knowledge Management make a positive contribution to job satisfaction, either partially or simultaneously, which has a impact on employee performance</i>	a. variabel bebas menggunakan <i>Knowledge Management</i> b. variabel intervening menggunakan Kepuasan Kerja c. Variabel terikat menggunakan Kinerja	a. Variabel bebas tidak menggunakan manajemen talenta b. Alat analisis yang digunakan adalah structural Equation Model (SEM)-PLS



No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	(JEECAR), Vol 9, Issue 5, Pages 749-762 (2022) Edisi November	Temuan menunjukkan bahwa manajemen talenta dan manajemen pengetahuan memberi kontribusi positif terhadap kepuasan kerja, baik secara parsial maupun simultan, yang berdampak pada kinerja karyawan		
11.	Nikmah Hanum, Jono Mintarto Mundar, Joko Purwanto (2020) <i>The Influence Of Competence and Knowledge Management on Performance</i> JAM : Jurnal Aplikasi Manajemen, e ISSN: 2302-6332   p ISSN: 1693-	Hasil penelitian ini menemukan bahwa kompetensi dan manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja	a. Variabel bebas menggunakan manajemen pengetahuan b. Variabel terikat menggunakan kinerja	a. Data analisis yang digunakan dalam penelitian yakni menggunakan model <i>structural equational modelling (SEM)</i>

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	5241 Vol. 18, No, 2 juni 2020.			
12.	Abdul Ghofar dan Misbahuddin Azzhuri (2016) Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening (Studi kasus perawat ruangan intalasi rawat inap kelas I, II, III-A dan III-B Rumah Sakit Islam Unisma Malang) Jurnal Ilmiah Manahasiswa FEB Universitas Brawijaya, Vol. 1, No. 2 (2016)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh langsung antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, (2) terdapat pengaruh langsung antara lingkungan kerja terhadap kinerja perawat, (3) terdapat pengaruh langsung antara kepuasan kerja terhadap kinerja perawat, (4) terdapat pengaruh tidak langsung antara lingkungan kerja terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja	a. Variabel bebas menggunakan lingkungan kerja b. Variabel terikat menggunakan Kinerja Perawat c. Variabel mediasi menggunakan kepuasan kerja	a. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan uji asumsi klasik (uji linertitas, normalitas, dan heteroskedasitas)

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
13.	<p>Bayan M. Al-Abdullat, Amr Dababneh (2018)</p> <p><i>The mediating effect of job satisfaction on the relationship between organizational culture and knowledge management</i></p> <p><i>An International Journal, Vol. 25 No. 2 (2018)</i></p>	<p><i>the result of the study show that there is a sirect influence between organizational culture and knowledge management on job satisfaction</i></p> <p>hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung antara budaya organisasi dan manajemen pengetahuan terhadap kepuasan kerja</p>	<p>a. Variabel bebas menggunakan <i>knowledge management</i></p> <p>b. Variabel mediasi menggunakan kepuasan kerja</p>	<p>a. Variabel bebas tidak menggunakan budaya organisasi</p>
14.	<p>Stella Ngozi Anasi (2020)</p> <p><i>Perceived influence of work relationship, work load and physical work environment on job satisfaction</i></p>	<p><i>Work relatonship and work environment have a relatively statistically significant effect on the job satisfaction of librarians</i></p>	<p>a. Variabel bebas menggunakan lingkungan kerja</p> <p>b. Sama membahas kepuasan kerja</p>	<p>a. Varaibel bebas tidak menggunakan hubungan kerja dan beban kerja</p>

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	<p><i>of librarians in south-west Nigeria Global Knowledge, Memory and Communication, Vol. 69 No. 6/7 (2020)</i></p>	<p>Hubungan kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang relatif signifikan secara statistik terhadap kepuasan kerja pustakawan</p>		
15	<p>Dharmanegara Sitiari &amp; Wirayuda (2016) <i>Job competency and work environment : the effect on job satisfaction and job performance among SMEs woker IOSR journal of business and management, Vol 18 No 2 (2016)</i></p>	<p><i>The result and findings imply that the work environmrnt has a positive influence on job satisfaction and employee performance. This study also found out the relationship between the mediating role of job satisfaction on the influence of work competence and employee performance and the mediating role of job satisfaction</i></p>	<p>a. Variabel bebas menggunakan lingkungan kerja b. Variabel terikat menggunakan kinerja c. Variabel mediasi menggunakan kepuasan kerja</p>	<p>a. Tidak menggunakan kompetensi kerja dan prestasi kerja</p>

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
		<i>on the relationship between the influence of the work environment on performance</i>		
16	Ezeanyim, Ekene Ezinwa, Ufoaroh, Ebele Therasas, Ajakpo (2019) <i>The impact of job satisfaction on employee performance in selected public enterprise in Awka, Anambra State.</i> <i>Global Journal Of Management and Business Research, Vol. 19 No 7 (2019)</i>	<i>The research findings revealed that there is a linear relationship between job satisfaction job reward pay promotion job safety security and working condition and employees</i>	a. Variabel terikat menggunakan kinerja	a. Variabel bebas tidak menggunakan kepuasan kerja
17	Syamsul Arif, Zainudin, Abdul Hamid (2019)	<i>There is positive and significant direct influence of leadership,</i>	a. Variabel terikat menggunakan kinerja	a. Variabel bebas tidak menggunakan kepemimpinan,

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	<p><i>Influence of leadership, organizational culture, work motivation, and job satisfaction of performance principles of senior high school in medan</i>  <i>BIRCI-Journal, Vol 2, No 4 (2019)</i></p>	<p><i>organizational culture, work motivation, and job satisfaction on the performance of high school heads in medan city</i></p>		<p>budaya organisasi, motivasi kerja dan kepuasan kerja.</p>
18	<p>Tomy sun siagian dan Hazmanan Khair (2018)  Pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening  Jurnal ilmiah megister</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap varaibel kepuasan kerja</p>	<p>a. Variabel bebas menggunakan lingkungan kerja  b. Variabel intervening menggunakan kepuasan kerja</p>	<p>a. Varaibel bebas tidak menggunakan gaya kepemimpinan</p>

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	manajemen, Vol 1, No 1 September (2018), 59-70 ISSN 2623-2634 (online)			
19	<p>April Liya Prastiyani, Veronika Agustini, Srimulyani (2017) Kepuasan kerja dan konsekuensinya terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) dan kinerja perawat pada Rumah Sakit Sogetan Madiun</p> <p>Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia,</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB (2) OCB berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat (3) kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat</p>	<p>a. Variabel terikat menggunakan kinerja perawat</p>	<p>a. Variabel bebas tidak menggunakan konsekuensi dan OCB</p> <p>b. Analisis menggunakan regresi sederhana dan regresi berganda</p>

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Vol 5, No 1, oktober (2017)			
20	Ardian Abi Novianto, Wiwiek Rabiatul Adawiyah, Achmad Sudjadi (2018) Pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat dengan strategi coping sebagai variabel moderasi JEBA: Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi, E-ISSN: 2715-6044   P-ISSN: 2715-6052, Vol 20, No 04 (2018)	Hasil pengujian menyatakan bahwa diketahui stress kerja, kepuasan kerja dan strategi coping berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sedangkan hasil pengujian efek moderasi menggunakan <i>abslote residual</i> menunjukkan bahwa variabel strategi coping tidak mampu memoderasi pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat	a. Variabel terikat menggunakan kinerja perawat	a. Variabel bebas tidak menggunakan stress kerja b. Tidak menggunakan strategi coping sebagai variabel moderasi c. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simpel random sampling.
21	Azhar Affandi dkk (2021) Pengaruh Kompetensi	Hasil Penelitian ini kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh	a. Variabel terikat menggunakan varaibel kinerja	a. Metode yang digunakan adalah Explanatory



No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Sumber Daya manusia dan Kemampuan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kinerja Aparatur Desa pada Kantor Kepala Desa Di Kabupaten Gunungkidul, Yogyakarta JENIUS: Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia, Vol 4, No 3 (2021)	signifikan terhadap kinerja Aparatur Desa sebesar 41,5%, kemampuan pemanfaatan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur desa sebesar 42,7%.		research dengan teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis b. Sedangkan peneliti menggunakan metode analisis Parsial (Uji T) dan Simultan (Uji F).
22	Siti Akmalia (2020) Pengaruh <i>Knowledge management</i> dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Tenggarong	Hasil penelitian menunjukani bahwa <i>knowledge management</i> dan variabel kompensasi terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan	a. Variabel bebas menggunakan <i>knowledge management</i>	a. Variabel bebas tidak menggunakan kompensasi b. Variabel terikat tidak menggunakan kepuasan kerja c. Analisis data yang digunakan

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	CENDIKIA: Jurnal pendidikan dan pengajaran, ISSN : 2598-080Vol 5, No 1 Desember 2020	Tenggarong serta varaibel <i>knowledge management</i> yang memiliki pengaruh lebih dominan, sementara variabel kompensaso terdapat pengaruh tetapi nilainya kecil.		yakni regresi linerar berganda
23	Nurhidayah (2018) Hubungan <i>Knowledge Management</i> dengan lingkungan kerja Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Makassar Window of Health : Jurnal Kesehatan. Vol. 2 No 2 (April 2018) E-ISSN : 2614-5375.	Hasil penelitian diperoleh nilai signficancy 0,004 yang menunjukkan bahwa korelasi antara <i>knowledge management</i> dengan lingkungan kerja diruang rawat inap Rumah Sakit Pendidikan Unhas Makassar adalah bermakna. nilai korelasi spearman sebesar 0,336 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatan	a. Variabel bebas menggunakan <i>Knowledge Management</i> dan lingkungan kerja	a. Penelitian ini menggunakan desain <i>cross sectional</i> dengan metode pengambilan sampel dengan teknik <i>purposive sampling</i>

No	Penelitian dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
		korelasi yang lemah.		
24	Asma Nilam Sari, A. Mansur Sulolipu, Nurul Ulfa Muttalib (2021) Pengaruh <i>knowledge management</i> terhadap kinerja tenaga kesehatan di Sulawaesi Selatan WOPJH: Window Of Public Health Journal, E- ISSN : 2721-2920 Vol 1, No 05, Februari (2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh <i>knowledge management</i> terhadap Kinerja	a. Variabel bebas menggunakan <i>knowledge management</i> b. Variabel terikat menggunakan tenaga kesehatan	a. Pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh

Sumber : Jurnal Penelitian (2022)

Tabel 2.1 di atas merupakan hasil jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Dalam tabel 2.1 di atas menunjukkan bahwa variabel-variabel yang diteliti terdapat beberapa penelitian yang mempunyai kesamaan variabel yaitu *knowledge management* (X1), Lingkungan kerja (X2), kepuasan kerja (Z), dan kinerja perawat (Y), namun tempat dan waktu penelitiannya

yang berbeda serta adanya variabel yang digunakan oleh peneliti sebagai variabel tambahan yang mempengaruhi variabel lainnya yakni kepuasan kerja.

## **2.2. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti, jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen (Sugiyono, 2019:60). Adapun variabel dalam penelitian ini yakni *knowledge management* (X1), Lingkungan Kerja (X2), Kepuasan Kerja (Y) dan Kinerja Perawat (Z).

### **2.2.1. Hubungan *Knowledge Management* dengan Lingkungan Kerja**

Peran *Knowledge management* sangat penting dalam kehidupan organisasi dalam rangka meningkatkan produktifitas dan kompetensi karyawan. *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 dimiliki.

Penelitian yang dilakukan Nurhidayah (2018) mengungkapkan bahwa penelitian diperoleh nilai signficancy 0,004 yang menunjukkan bahwa korelasi antara *knowledge management* dengan lingkungan kerja diruang rawat inap Rumah Sakit Pendidikan Unhas Makassar adalah bermakna. Nilai korelasi spearman sebesar 0,336 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dengan kekuatankorelasi yang lemah.

### 2.2.2. Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kepuasan Kerja

Peranan *Knowledge Management* sangat penting dalam kehidupan organisasi dalam rangka meningkatkan produktivitas dan kompetensi karyawan. *Knowledge management* mampu meningkatkan skill dan motivasi kerja seseorang sehingga mendorong peningkatan kinerja individu maupun kelompok dalam organisasi.

Penelitian dari Bayan M. Al-Abdullat, Amr Dababneh (2018) yang menunjukkan hasil penelitian dimana *the result of the study show that there is a direct influence between organizational culture and knowledge management on job satisfaction* atau hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung antara budaya organisasi dan manajemen pengetahuan terhadap kepuasan kerja

Penelitian lain dari Masa'deh (2016) yang mengemukakan hasil *The result show that there is a significant positive impact of knowledge management on job satisfaction* atau Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada dampak positif yang signifikan *Knowledge Management* pada Kepuasan Kerja.

Bayu Indra Setia dkk (2022) memperoleh *Analysis tool. The findings reveal that Talent Management and Knowledge Management make a positive contribution to job satisfaction, either partially or simultaneously, which has a impact on employee performance* atau Temuan menunjukkan bahwa manajemen talenta dan manajemen pengetahuan memberi kontribusi positif terhadap kepuasan kerja, baik secara parsial maupun simultan, yang berdampak pada kinerja karyawan.

### **2.2.3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja**

Lingkungan kerja sebagai sosial yang mempunyai pengaruh kuat didalam pembentukan perilaku baik individu maupun kelompok dalam organisasi. Lingkungan kerja secara umum terbagi dua yakni lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik meliputi suatu keadaan bising, tata ruang dan peralatan sedangkan lingkungan kerja non fisik seperti status, sistem administrasi, hubungan sosial, kebijakan dan kepemimpinan.

Lingkungan kerja yang optimal mampu menciptakan hubungan yang harmonis antar anggota perusahaan. Erni Aprida Hasibuan, Afrizal (2019) Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya variabel kepuasan kerja terdapat pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian lain dari Abdul Ghofar dan Misbahudin Azzhuri (2016) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh langsung antara lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja, (2) terdapat pengaruh langsung antara lingkungan kerja terhadap kinerja perawat, (3) terdapat pengaruh langsung antara kepuasan kerja terhadap kinerja perawat, (4) terdapat pengaruh tidak langsung antara lingkungan kerja terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja

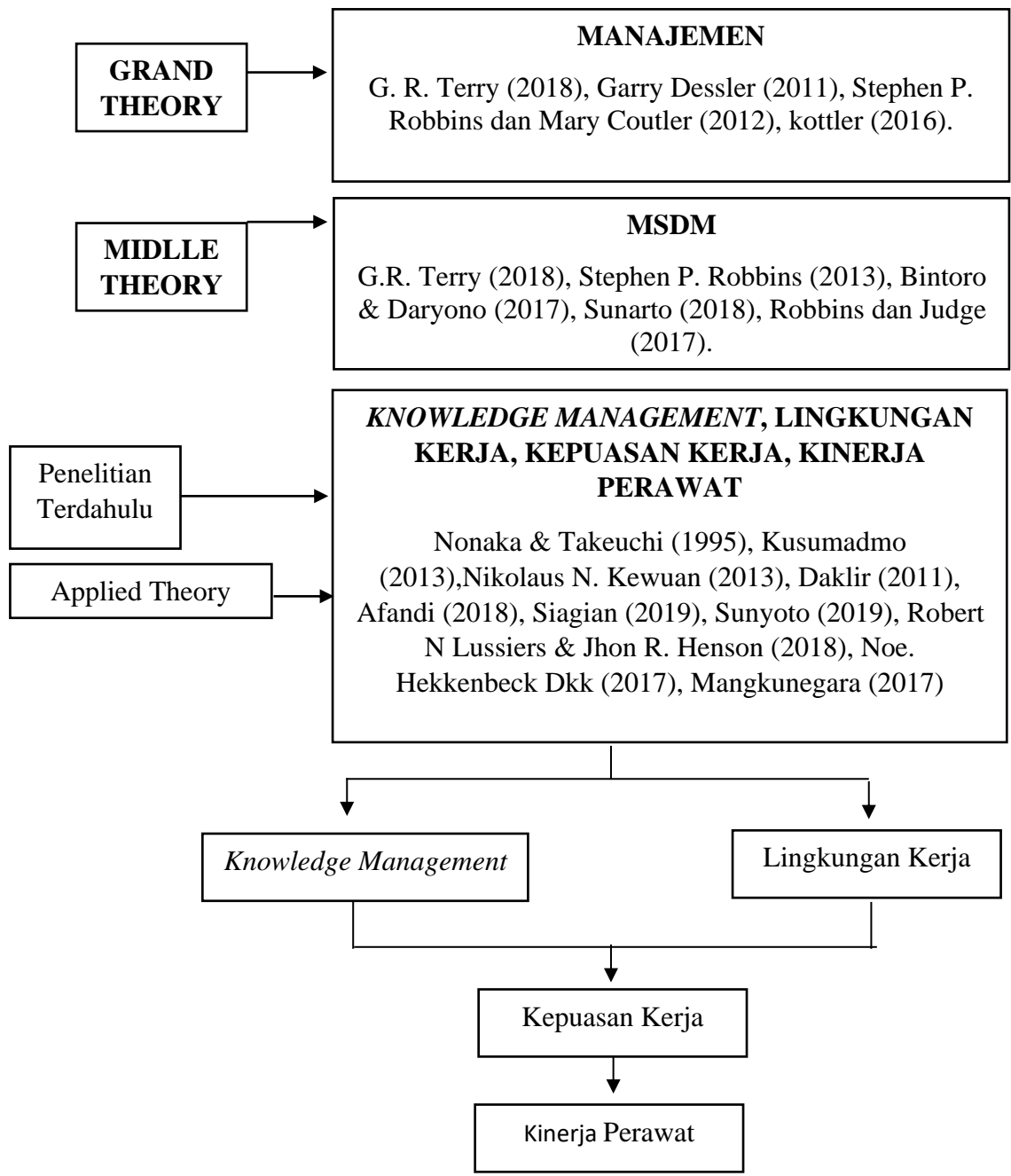
Stella Ngozi Anasi (2020) *Work relationship and work environment have a relatively statistically significant effect on the job satisfaction of librarians* atau Hubungan kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang relatif signifikan secara statistik terhadap kepuasan kerja pustakawan.

#### **2.2.4. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat**

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan memandang pekerjaan mereka. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan mencapai frustrasi. Sedangkan, karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik, kurang aktif dalam melakukan kegiatan serikat karyawan, dan berprestasi lebih baik dari pada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

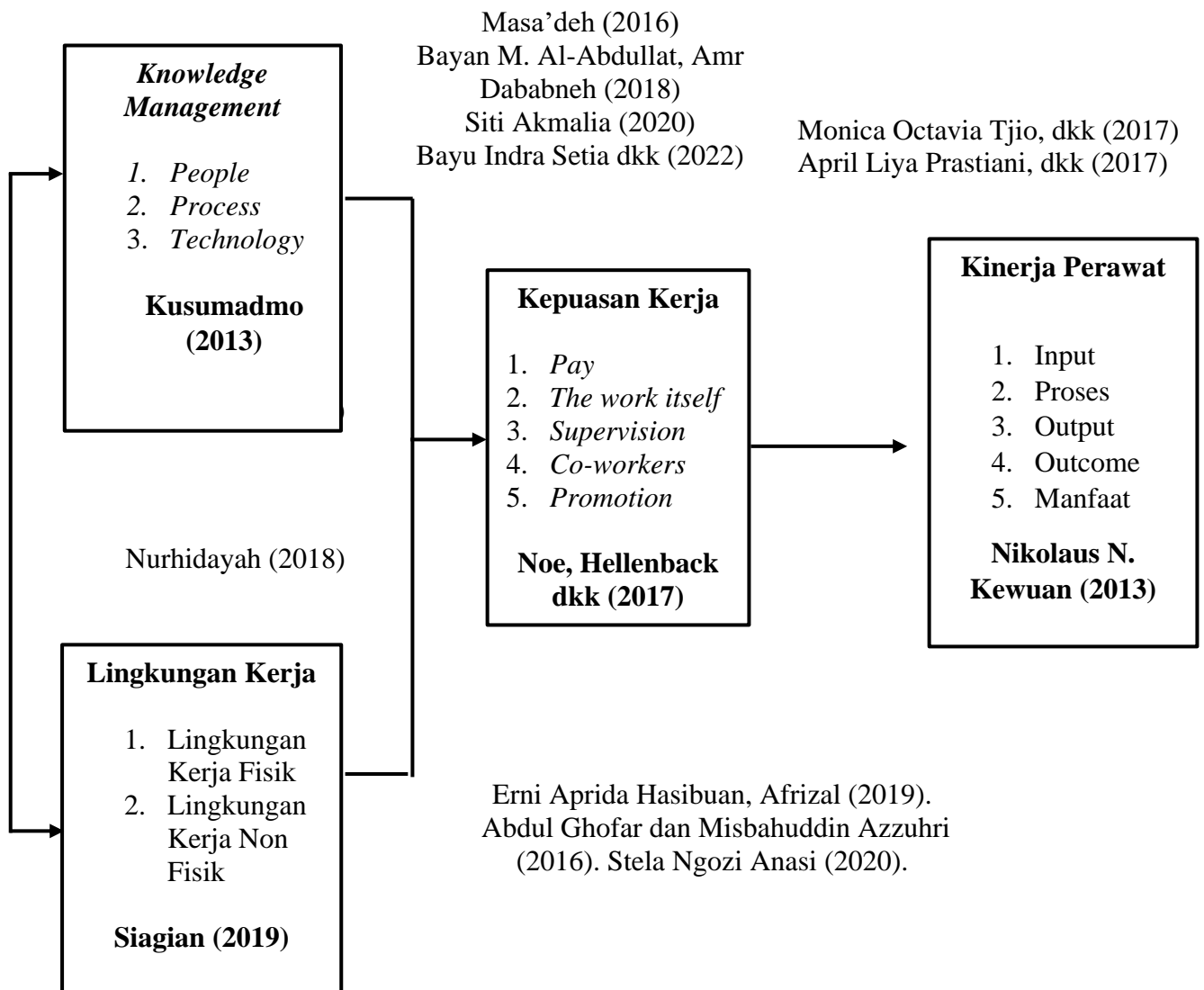
Karyawan dengan kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan mereka. Karyawan akan lebih fokus dan bersungguh-sungguh dalam menjalankan pekerjaannya. Penelitian April Liya Prastiyani, Veronika Agustini dan Srimulyani (2017) menyebutkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat.

Penelitian lain dari Monica Oktavia Tjio, Melyana Anggela (2017) Hasil menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, serta kepuasan kerja juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah mediasi parsial.



**Gambar 2.1 Landasan Teori Keseluruhan**





**Gambar 2.2**  
**Paradigma Penelitian**

### 2.3. Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2019:64) mengemukakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis penelitian merupakan

dugaan awal atau kesimpulan sementara hubungan variabel independen terhadap variabel sebelum dilakukan penelitian dan harus dibuktikan melalui penelitian.

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis diatas, maka hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh *knowledge management* terhadap kepuasan kerja
2. Terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja
3. Terdapat pengaruh *knowledge management* dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja
4. Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat
5. Terdapat pengaruh kepuasan kerja memediasi *knowledge management* dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat.