

**OPTIMALISASI KNOWLEDGE MANAGEMENT KINERJA KARYAWAN DALAM  
UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DI KSPPS ARTHA YASMIN AZ-ZAHRA  
JEPARA**

**Anggun Anggraini<sup>1</sup>, Miswan Ansori<sup>2</sup>**

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, Indonesia<sup>1, 2</sup>

✉ Corresponding Author:

**Nama Penulis:** Anggun Anggraini

E-mail: [211420000516@unisnu.ac.id](mailto:211420000516@unisnu.ac.id)

**Abstract:** *This research aims to explore the crucial role of Knowledge Management in enhancing service delivery at KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara, and to analyze the challenges posed by knowledge limitations and numerous established regulations. Using a descriptive qualitative research design, primary and secondary data sources were employed. Knowledge Management proves vital for employees by driving the cooperative to keep pace with technological advancements and enhance employee performance. Effective communication and regular training are essential to foster strong knowledge among employees. The main challenges in Knowledge Management originate internally, specifically in employee motivation and the human tendency to forget, necessitating appropriate strategies to address these issues. Policy implications include developing continuous training programs, motivating and incentivizing employees, strengthening Knowledge Management systems, fostering effective team communication and collaboration, enhancing digital literacy, and establishing regular documentation and minutes.*

**Keywords:** *Knowledge Management, Employee Performance and Service*

**Abstrak:** *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran penting Knowledge Management dalam peningkatan pelayanan di KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara, dan untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi dalam keterbatasan pengetahuan serta banyaknya aturan yang telah ditetapkan. Dengan desain penelitian kualitatif deskriptif penelitian ini dilakukan, kemudian sumber data primer dan sekunder merupakan teknik dalam mengumpulkan. Knowledge Management sangat penting bagi karyawan, Dalam hal ini mendorong koperasi untuk mengikuti perkembangan teknologi dan meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi yang efektif dan pelatihan rutin sangat diperlukan untuk membangun pengetahuan yang kuat di antara karyawan, serta tantangan utama dalam Knowledge Management adalah dari internal, yaitu motivasi karyawan dan sifat manusia yang mudah lupa, sehingga diperlukan strategi yang tepat untuk mengatasinya. Implikasi kebijakan yang dapat dilakukan yaitu dengan pengembangan program pelatihan berkelanjutan, motivasi dan insentif untuk karyawan, penguatan sistem Knowledge Management, komunikasi dan kolaborasi tim yang efektif, peningkatan literasi digital, serta pembuatan dokumen dan notulen rutin.*

**Kata kunci:** *Knowledge Management, Kinerja Karyawan dan Pelayanan*

## **1. PENDAHULUAN**

Minimnya pelayanan pada KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara ditandai dengan keterbatasan pengetahuan karyawan, kurangnya inovasi pelayanan dan banyaknya aturan yang telah diberlakukan. Banyaknya aturan yang telah diberlakukan ini tertuang dalam Peraturan Koperasi tentang Kepegawaian KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara, Pada BAB VI pasal 19 dan pasal 20 yang membahas terkait pengembangan dan penilaian kinerja karyawan (Buku Peraturan Koperasi tentang Kepegawaian KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara). Hal ini menjadi dasaran pada karyawan dalam pemahaman terhadap pekerjaan, supaya dapat melayani anggota dengan efektif dan efisien diperlukan karyawan yang dapat memahami dengan benar akan pekerjaannya. Pada kenyataannya banyak aturan operasional yang harus dikuasai karyawan dalam melayani anggota dan peran sumber daya manusia dalam perusahaan memiliki arti penting dengan pekerjaan, sehingga hubungan knowledge management dengan kinerja karyawan menjadi fokus perhatian dalam peningkatan pelayanan KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara.

Knowledge Management memiliki peran penting dalam memastikan optimalisasi sumber daya manusia, mengembangkan strategi berbagai pengetahuan tersedia untuk semua operator perusahaan dan manajer pendukung di dalam proses pengambilan keputusan. Pada saat yang sama, alat inovasi diadopsi di Knowledge Management memungkinkan proses dioptimalkan, mengarahkan perusahaan menuju model bisnis yang inovatif dan berkelanjutan untuk mencapai peningkatan kinerja (Vaio et al., 2021). Perusahaan sangat membutuhkan dukungan karyawan yang bekerja giat, pihak manajemen melakukan berbagai pendekatan untuk tercapainya tujuan organisasi. Dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan harus diarahkan dalam unit kerja untuk saling bekerja sama. Dalam hal ini, mencakup terkait koordinasi dan pihak yang menentukan. Pengorganisasian berfungsi untuk menempatkan sumber daya manusia pada struktur organisasi yang telah ditetapkan, sehingga wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki berbeda, serta adanya tahapan yang membedakan antara pimpinan dan karyawan (Muizu, 2020). Kinerja karyawan merupakan indikator penting untuk menilai sejauh mana sumber daya manusia dalam

sebuah perusahaan berkontribusi terhadap kemajuan perusahaan tersebut. Untuk mencapai tujuan optimal, diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif melalui kebijakan perusahaan yang dapat menyeimbangkan kepentingan perusahaan dan karyawan. Namun, kinerja karyawan akan lebih optimal jika setiap individu memiliki kesadaran dan komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. (Widodo & Yandi, 2022). Sehingga Optimalisasi Knowledge Management Kinerja Karyawan Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan di KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara perlu dilakukan penelitian.

Pelaksanaan pelatihan mengharuskan karyawan untuk berperilaku dan beradaptasi dalam suatu komunitas. Mereka harus bekerja sama untuk menyelesaikan masalah tanpa memandang posisi atau peringkat. Pelatihan juga dapat menciptakan kondisi kerja yang baik, namun motivasi utama manusia untuk bekerja muncul dari keinginan atau dorongan dalam diri mereka. Dorongan tersebut tidak hanya berupa insentif ekonomi, tetapi juga dalam bentuk sosial seperti penilaian, kekaguman dari rekan kerja, dan kepuasan pribadi. Agar karyawan dapat bekerja dengan baik, perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan yang memotivasi mereka. (Khaeruman & Hartoko, 2021). Hasil dari penerapan Manajemen Pengetahuan adalah pengelolaan dan nilai pengetahuan yang baik, yang akan mendukung keberlanjutan perusahaan dan meningkatkan kreativitas dalam organisasi. Inovasi yang dihasilkan dapat menciptakan keunggulan bersaing melalui produk dan layanan yang sulit ditiru dan didasarkan pada kapabilitas pengetahuan organisasi. Peran pengetahuan menjadi semakin penting, karena hanya dengan pengetahuanlah semua perubahan yang terjadi dapat dihadapi dengan tepat. Hal ini berarti pendidikan memainkan peran kunci dalam mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan kompetitif. Sumber Daya Manusia yang berkualitas dengan penguasaan pengetahuan menjadi pilihan penting yang harus dilakukan dalam konteks ini. Proses untuk mengelola pengetahuan melalui penciptaan, penyimpanan, penyebaran, dan penerapan pengetahuan dari kekayaan intelektual untuk mencapai kinerja unggul, nilai pelanggan yang tinggi, dan keuntungan bagi para pemangku kepentingan disebut Manajemen Pengetahuan. (Ode et al., n.d.). Keterbatasan

pengetahuan di Koperasi Simpan Pinjam memiliki berbagai dampak negatif. Kurangnya pemahaman manajemen dan anggota tentang aspek keuangan, hukum, dan operasional dapat menyebabkan pengambilan keputusan yang kurang tepat, yang berujung pada ketidakpercayaan anggota dan penurunan kinerja koperasi. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan literasi manajemen risiko dan pelatihan yang memadai bagi pengurus koperasi dapat meningkatkan kualitas layanan dan kinerja koperasi (Lustono & Muqoronah, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Knowledge Management sebagai peran penting dalam peningkatan pelayanan di KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara, dan untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara dalam keterbatasan pengetahuan serta banyaknya aturan yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk menyediakan wawasan tentang bagaimana pengetahuan dapat dikumpulkan, disimpan, dan dibagikan secara efektif untuk meningkatkan kinerja dan inovasi pelayanan di KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara. Disisi lain, penulisan ini juga bertujuan untuk mengamati tantangan dan solusi dalam Knowledge Management serta memberikan rekomendasi praktis dalam pimpinan organisasi. Melalui penulisan ini, penulis berharap dapat mendorong diskusi lebih lanjut dan penelitian dibidang Knowledge Management, serta mengadopsi strategi yang efektif dalam pengelolaan pengetahuan.

### **Knowledge Management**

Knowledge Management adalah proses pengumpulan, pengorganisasian, dan analisis ilmu dalam organisasi yang bertujuan untuk mengoptimalkan proses operasional dan inovasi. Knowledge Management dapat dicapai melalui pengembangan, pertukaran, dan pemanfaatan informasi serta dengan menyimpan praktik terbaik dan pelajaran berharga yang diperoleh dari riwayat perusahaan untuk mensupport pengetahuan organisasi selanjutnya (Saini dkk., 2023). Knowledge Management adalah proses pengelolaan sumber daya pengetahuan organisasi melalui identifikasi, penyimpanan, penyebaran, dan penggunaan pengetahuan untuk menciptakan nilai dan keunggulan kompetitif. Dalam membagikan pengetahuan di organisasi, dapat dilakukan dengan meningkatkan bisnis yang sudah ada,

## OPTIMALISASI KNOWLEDGE MANAGEMENT KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DI KSPPS ARTHA YASMIN AZ-ZAHRA JEPARA

mengembangkan proses bisnis yang lebih efektif dan efisien, serta menghapus proses yang tidak diperlukan (Gunjal, 2019). Knowledge Management adalah proses mengoptimalkan sumber daya manusia dalam organisasi dengan mengelola ilmu secara sistematis untuk meningkatkan inovasi, keunggulan kompetitif, dan kinerja organisasi.

Penyimpanan dan pengambilan data melibatkan manajemen basis data, menggunakan banyak alat yang dikembangkan oleh ilmu komputer, manajemen pengetahuan melibatkan pemahaman tentang pengetahuan apa yang penting bagi organisasi, memahami sistem yang penting untuk pengambilan keputusan organisasi, manajemen basis data, dan alat analisis dari penambahan data (D. Olson, 2019). Knowledge Management adalah tahapan untuk mengatur dan mengoptimalkan ilmu dalam organisasi dengan cara mengidentifikasi pengetahuan untuk mengoptimalkan kinerja dan meraih tujuan organisasi. Disiplin organisasi yang menjamin skill ahli dalam organisasi tersebut disalurkan, dijaga, dan diformalisasikan.

Tahapan mengelola dan memanfaatkan cadangan ilmu pada sebuah organisasi dengan terstruktur dan produktif, hal ini mengacu pada sistem integrasi yang menyeluruh untuk pengumpulan, penggabungan, pengendalian, dan mengakses data pada seluruh organisasi serta menjadi strategi perusahaan dalam mencadangkan, mengorganisir, dan memperoleh informasi internal dan eksternal (A. Darow, A. Erkollar, 2020).

Knowledge Management adalah proses untuk mengelola pengetahuan dengan tujuan untuk meningkatkan inovasi, pembelajaran organisasi, dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Menggabungkan sistem manajemen pengetahuan dan teknologi yang muncul dalam sebuah organisasi memberikan wawasan tentang peluang yang mungkin muncul serta mendorong tanggapan terhadap masalah dan layanan yang dipilih (Tiwari, 2022). Selain itu, Knowledge Management menyediakan alat dan teknik bagi setiap individu dalam mengatasi banyaknya informasi yang ditemui dan mampu meningkatkan pembelajaran dan keunggulan kompetitif (Gao et al., 2018).

Pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan program manajemen pengetahuan (Knowledge Management) melalui Peraturan Menteri Negara

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2011 (Menpan). Upaya pemerintah ini untuk menerapkan manajemen pengetahuan di berbagai lembaga dan pemerintah daerah menunjukkan betapa pentingnya Knowledge Management bagi organisasi di era pemerintahan saat ini. (Sani & Irsan, 2018). Knowledge Management dipandang sebagai suatu proses, dimana banyak aktivitas yang dibentuk untuk melaksanakan kunci unsur strategi dan operasi Knowledge Management. Dalam tahapan Knowledge Management, sebagian besar telah diperkenalkan oleh peneliti dari berbagai kalangan selama dua dekade terakhir (Gao et al., 2018).

Knowledge Management dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis, yaitu berdasarkan pendekatan proses, fokus organisasi, teknologi yang digunakan, dan strategi organisasi.

#### 1) Knowledge Management Berdasarkan Pendekatan Proses

Klasifikasi berdasarkan proses utama dalam pengelolaan pengetahuan, seperti identifikasi, penangkapan, pembagian, dan penerapan pengetahuan. Pada tahap identifikasi, organisasi mengidentifikasi jenis pengetahuan yang penting dan relevan bagi keberhasilan operasionalnya. Setelah pengetahuan diidentifikasi, tahap penangkapan dilakukan dengan cara mendokumentasikan, merekam, atau menyimpan informasi tersebut dalam format yang mudah diakses. Tahap pembagian melibatkan distribusi pengetahuan yang ditangkap kepada individu atau kelompok yang memerlukan, menggunakan berbagai metode seperti pelatihan, mentoring, atau teknologi informasi. Penerapan teknologi terjadi ketika informasi yang dibagikan digunakan secara efektif untuk meningkatkan kinerja, memecahkan masalah, atau menciptakan inovasi dalam organisasi. Seluruh proses ini memastikan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mencapai tujuan strategisnya. (Kianto et al., 2019).

2) Knowledge Management Berdasarkan Fokus Organisasi

Klasifikasi berdasarkan pendekatan organisasional, termasuk pengelolaan pengetahuan untuk meningkatkan efisiensi, inovasi, pembelajaran organisasi, dan pengambilan keputusan. Pertama, Meningkatkan efisiensi operasional dengan memastikan bahwa pengetahuan yang relevan tersedia dan dapat diakses oleh seluruh anggota organisasi secara cepat dan akurat. Kedua, Mendorong inovasi dengan menciptakan lingkungan yang mendukung pertukaran ide-ide baru dan solusi kreatif. Ketiga, Memfasilitasi pembelajaran organisasi melalui mekanisme yang memungkinkan transfer pengetahuan antar individu dan departemen, serta mendorong refleksi dan perbaikan secara terus-menerus. Keempat, Mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dengan menyediakan data yang terstruktur dan analisis yang tepat waktu, sehingga pimpinan dapat membuat keputusan yang lebih informasional dan strategis. Semua pendekatan ini berkontribusi pada keberhasilan dan daya saing organisasi di pasar.

3) Knowledge Management Berdasarkan Teknologi Yang Digunakan

Klasifikasi berdasarkan teknologi informasi dan sistem yang digunakan untuk mendukung pengelolaan pengetahuan, seperti basis data, sistem manajemen pengetahuan, dan platform kolaborasi. Basis data menyimpan dan mengatur sejumlah besar informasi terstruktur, memungkinkan pengambilan dan analisis dengan mudah. Sistem manajemen pengetahuan mengintegrasikan berbagai teknologi untuk menangkap, menyimpan, dan menyebarkan pengetahuan dalam suatu organisasi, seringkali menggabungkan fitur-fitur seperti manajemen dokumen, fungsi pencarian, dan penyimpanan pengetahuan. Platform kolaborasi seperti internet, jaringan sosial, dan alat manajemen proyek, memfasilitasi komunikasi real-time dan berbagi informasi di antara anggota tim, mendorong budaya pertukaran pengetahuan dan pemecahan masalah kolektif. Teknologi ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen pengetahuan dengan memungkinkan akses dan pemanfaatan informasi penting tanpa hambatan. (Zawawi et al., 2020).

#### 4) Knowledge Managemnet Berdasarkan Strategi Organisasi

Klasifikasi berdasarkan strategi yang digunakan organisasi dalam mengelola dan memanfaatkan pengetahuan, termasuk pengetahuan eksternal dan internal. Strategi pengelolaan pengetahuan internal berfokus pada pengumpulan, penyimpanan, dan distribusi pengetahuan yang berasal dari dalam organisasi, seperti pengalaman karyawan, data operasional, dan hasil penelitian internal. Sebaliknya, strategi pengelolaan pengetahuan eksternal melibatkan identifikasi, akuisisi, dan integrasi pengetahuan yang berasal dari luar organisasi, seperti tren pasar, teknologi baru, dan praktik terbaik industri. Dengan menggabungkan strategi pengelolaan pengetahuan internal dan eksternal, organisasi dapat meningkatkan inovasi, mempercepat pembelajaran, dan membuat keputusan yang lebih informasional, sehingga meningkatkan daya saing dan keberlanjutan bisnis.

#### **Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan adalah pencapaian yang diraih oleh individu atau kelompok dalam suatu perusahaan, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang mereka masing-masing dalam mencapai tujuan perusahaan. (Suparmi & Vicy, 2019). Seorang pemimpin dapat mempengaruhi bawahannya melalui gaya dan pendekatan kepemimpinan yang diterapkan dalam menjalankan organisasi dan bisnis. Kinerja karyawan bisa dinilai dari sejauh mana mereka berkontribusi pada perusahaan. Oleh karena itu, mengetahui apa yang dicapai oleh karyawan adalah salah satu cara untuk mengevaluasi kinerja karyawan (Saputra, 2023).

Keberhasilan sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Oleh karena itu, setiap perusahaan akan berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Budaya organisasi yang berkembang dan terpelihara dengan baik dapat mendorong perkembangan organisasi ke arah yang lebih baik. Selain itu, kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakan karyawan juga akan mempengaruhi kinerja mereka. (Rafiie et al., 2018). Sehingga, Perusahaan perlu melakukan upaya pemberdayaan sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja masing-masing individu,



sehingga kinerja perusahaan secara keseluruhan juga akan meningkat. (Suparmi & Vicy, 2019).

Kinerja karyawan dapat diklasifikasikan menjadi beberapa macam, yang diidentifikasi literatur manajemen sumber daya manusia, yaitu diantaranya :

1) Kinerja Tugas (Task Performance)

Kinerja tugas mengacu pada seberapa baik seorang karyawan melaksanakan tugas-tugas inti dan tanggung jawab pekerjaan mereka yang diidentifikasi dalam deskripsi pekerjaan. Dalam hal ini, mencakup berbagai aspek seperti efisiensi, efektivitas, dan kualitas dari pekerjaan yang dilakukan. Kinerja tugas yang baik berarti karyawan mampu memenuhi atau bahkan melampaui standar yang ditetapkan untuk posisi mereka, menunjukkan kemampuan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu, dengan akurasi yang tinggi, serta memberikan hasil yang memuaskan bagi organisasi. Evaluasi kinerja tugas seringkali kali menjadi dasar untuk penilaian kinerja keseluruhan, promosi, dan pengembangan karir (Pradhan & Jena, 2018).

2) Kinerja Kontekstual (Contextual Performance)

Kinerja kontekstual mencakup perilaku yang berkontribusi pada lingkungan organisasi secara keseluruhan, seperti membantu rekan kerja, berpartisipasi dalam kegiatan organisasi, dan menunjukkan komitmen terhadap organisasi. Perilaku ini tidak hanya mendukung kelancaran operasional, tetapi juga memperkuat hubungan antar anggota tim dan meningkatkan semangat kerja kolektif. Dengan demikian, kinerja kontekstual memainkan peran penting dalam menciptakan suasana kerja yang positif dan produktif, sehingga berkontribusi pada kesuksesan organisasi secara keseluruhan (Koopmans et al., 2018).

3) Kinerja Adaptif (Adaptive Performance)

Kinerja adaptif adalah kemampuan karyawan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja, teknologi baru, dan perubahan struktur organisasi. Karyawan dengan kinerja adaptif mampu menghadapi tantangan yang muncul akibat dinamika dalam dunia kerja, seperti integrasi teknologi

canggih dan reorganisasi internal, serta dapat tetap produktif dan efektif meskipun menghadapi situasi yang tidak terduga. Kemampuan ini penting untuk memastikan kelangsungan dan keberhasilan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan pasar inovasi industri (Roussel, 2018).

4) Kinerja Proaktif (Proactive Performance)

Kinerja proaktif adalah tindakan yang diambil oleh karyawan untuk mencegah masalah atau untuk memperbaiki situasi sebelum menjadi masalah. Hal ini mencakup inisiatif individu untuk mengidentifikasi potensi isu, melakukan langkah-langkah pencegahan, dan mengimplementasikan solusi secara cepat dan efektif. Dengan demikian, Kinerja Proaktif tidak hanya berfokus pada respon terhadap masalah yang ada, tetapi juga pada antisipasi dan pencegahan masalah dimasa depan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien dan humoris (Parker et al., 2019).

5) Kinerja Inovatif (Innovatif Performance)

Kinerja inovatif mengacu pada kemampuan karyawan untuk menghasilkan ide-ide baru dan kreatif serta menerapkannya dalam pekerjaan mereka. Dalam hal ini, mencakup proses penciptaan, pengembangan, dan implementasi ide-ide yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pekerjaan. Karyawan yang memiliki kinerja inovatif mampu berpikir out-of-the-box, beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan, serta mengidentifikasi peluang untuk perbaikan dan inovasi dalam tugas karyawan. Kinerja ini tidak hanya berfokus pada kreativitas individu tetapi pada kolaborasi dan sinergi tim untuk mencapai hasil yang lebih baik (Hammond et al., 2018).

6) Kinerja Layanan Pelanggan (Customer Service Performance)

Kinerja layanan pelanggan mengukur bagaimana karyawan berinteraksi dengan pelanggan dan seberapa baik mereka memenuhi kebutuhan pelanggan. Penilaian ini mencakup berbagai aspek seperti kecepatan respon, sikap ramah, kemampuan menyelesaikan masalah, serta pengetahuan produk atau layanan yang ditawarkan. Evaluasi kinerja layanan pelanggan penting untuk memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan

yang memuaskan, yang pada selanjutnya dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan dan reputasi perusahaan (Rhou et al., 2018).

7) Kinerja Kolaboratif (Collaborative Performance)

Kinerja kolaboratif adalah skill karyawan dalam bekerja sama dengan orang lain dalam tim dan berkontribusi pada tujuan inti. Dalam hal ini, karyawan tidak hanya fokus dalam tugas individu, tetapi juga pada bagaimana mereka dapat berkontribusi secara efektif dalam tim. Kinerja kolaboratif melibatkan komunikasi yang baik, keterbukaan terhadap ide-ide baru, serta kemampuan untuk bekerja dengan macam-macam orang dengan latar belakang yang berbeda. Dalam hal ini, penting untuk mencapai tujuan bersama dan memastikan bahwa semua anggota tim dapat memberikan kontribusi terbaik mereka (Mathieu et al., 2019).

8) Kinerja Kepemimpinan (Leadership Performance)

Kinerja kepemimpinan mengacu pada kemampuan pemimpin untuk memberikan pengaruh, motivasi, dan arahan tim organisasi untuk mencapai tujuan. Pemimpin yang efektif mampu menciptakan visi yang jelas, menginspirasi anggota tim, dan menyediakan sumber daya serta dukungan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Mereka juga menunjukkan kemampuan komunikasi yang kuat, keterampilan manajemen yang baik, dan kapasitas untuk menyelesaikan masalah dan membuat keputusan yang tepat. Secara keseluruhan, kinerja kepemimpinan yang baik mencerminkan keberhasilan pemimpin dalam membuat tim yang harmonis dan produktif, serta mencapai hasil yang ingin dicapai oleh organisasi (Hoch et al., 2018). Dengan memahami dan mengaplikasikan berbagai jenis kinerja ini, organisasi dapat lebih efektif dalam mengelola sumber daya manusia dan memastikan bahwa setiap karyawan berkontribusi secara optimal terhadap tujuan bersama.

## **Pelayanan**

Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan konsumen supaya dapat terpenuhi apabila tingkat keunggulan dari produk dan jasa sesuai dengan harapan. Pelayanan

menjadi dasar seseorang dalam memuaskan kebutuhan. Hal yang diinginkan setiap orang adalah ketika mendapatkan pelayanan kualitas terbaik dan lebih dari apa yang diharapkan (Rohaeni, 2018). Menurut (Atmaja, 2018) Pelayanan merupakan segala aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Dalam konteks ini, layanan berarti jasa atau service yang disediakan oleh pemilik jasa, mencakup kemudahan, kecepatan, hubungan, kompetensi, dan keramahan. Semua ini ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. (Aswati & Sudarso, 2019) Mengemukakan Kualitas jasa atau pelayanan adalah penyampaian layanan yang baik atau sangat baik jika dibandingkan dengan harapan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas adalah ketika layanan yang diterima setara atau melebihi ekspektasi pelanggan, sehingga layanan tersebut dapat dianggap berkualitas dan memuaskan. Pelayanan dapat diklasifikasikan menjadi beberapa pelayanan konsumen dalam lembaga keuangan, yaitu diantaranya:

1) Pelayanan Konsumen secara Langsung

Pelayanan yang diberikan secara tatap muka atau langsung kepada konsumen. Bentuk pelayanan ini melibatkan komunikasi verbal dan non-verbal yang memungkinkan penyedia layanan untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan konsumen. Selain itu, pelayanan tatap muka memungkinkan penanganan keluhan atau masalah konsumen secara lebih efektif, karena penyedia layanan dapat memberikan solusi segera. Aspek-aspek seperti keramahan, sikap profesional, dan kemampuan komunikasi yang baik menjadi sangat penting dalam memberikan pelayanan konsumen yang memuaskan secara langsung. Dalam hal ini, Kualitas pelayanan konsumen secara langsung berdampak pada perilaku konsumen yang menguntungkan atau merugikan bagi perusahaan (Imhar, 2022).

2) Pelayanan Konsumen melalui Telepon

Pelayanan yang dilakukan dengan menghubungi pelanggan secara langsung melalui panggilan telepon. Layanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari memberikan informasi produk, membantu proses pembelian, menangani

keluhan, hingga memberikan dukungan teknis. Dalam interaksi ini, operator telepon berperan penting dalam memastikan kepuasan pelanggan dengan menjawab pertanyaan, menawarkan solusi atas masalah yang dihadapi, serta memberikan informasi yang relevan dan akurat. Keberhasilan pelayanan ini sangat berpengaruh pada kemampuan komunikasi dan pengetahuan produk yang dimiliki oleh staf layanan pelanggan, serta hubungan baik dengan pelanggan menjadi kemampuan karyawan. Meningkatkan kualitas layanan sesuai harapan konsumen perlu dilaksanakan untuk mengetahui tingkat layanan yang sudah tersedia (Kurniawan & Sitorus, 2021).

3) Pelayanan Konsumen melalui E-mail

Pelayanan yang dilakukan melalui pertukaran email antara perusahaan dan konsumen, dimana perusahaan menyediakan informasi, solusi, atau bantuan terkait produk dan layanan yang ditawarkan. Melalui email, perusahaan dapat menangani pertanyaan, keluhan, atau permintaan dari pelanggan secara efektif dan efisien. Dengan menggunakan email, perusahaan mampu memberikan respon yang lebih personal dan mendetail, memastikan pelanggan merasa didengar dan diprioritaskan. Selain itu, email memungkinkan dokumentasi yang jelas dari komunikasi, memudahkan untuk melacak riwayat percakapan dan menyelesaikan masalah yang timbul di masa mendatang. Pengamanan kerahasiaan email saat ini semakin meningkat, dengan penggunaan kode verifikasi atau email pemulihan jika ada upaya masuk ke email dari perangkat baru, yang tidak dikenal, atau dianggap berpotensi berbahaya (Safitri, 2021).

4) Pelayanan Konsumen melalui Chat Online

Pelayanan yang dilakukan melalui layanan chat online atau pesan instan adalah metode interaksi yang memungkinkan pelanggan untuk berinteraksi secara langsung dengan perwakilan perusahaan secara waktu nyata. Metode ini memudahkan pelanggan untuk mendapatkan bantuan, informasi, atau solusi terhadap masalah yang dihadapi tanpa harus menunggu lama. Layanan ini sangat efektif karena memberikan respons yang cepat dan efisien, serta dapat diakses dari berbagai perangkat, seperti smartphone atau komputer. Selain itu,

interaksi melalui chat online cenderung lebih personal dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik setiap pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Selain bisa digunakan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh konsumen, dengan chat online mampu untuk digunakan sebagai sarana pendeteksi antara konsumen yang ingin berkomunikasi dengan Customer Service, atau hanya sebatas basa-basi dengan Customer Service (Ahmadi, 2023).

5) Pelayanan Konsumen melalui Media Sosial

Pelayanan yang dilakukan melalui platform media sosial seperti Facebook, Twitter, dan sebagainya untuk berhubungan dengan pelanggan. Melalui media sosial, perusahaan dapat menjawab pertanyaan, menangani keluhan, memberikan informasi produk, dan menerima umpan balik secara langsung. Platform ini memungkinkan komunikasi yang cepat dan responsif, membangun hubungan yang dekat dengan pelanggan. Selain itu, media sosial memfasilitasi penyebaran informasi secara luas dan efisien, meningkatkan kesadaran merek, dan memungkinkan perusahaan untuk memantau tren serta sentimen pelanggan secara real-time. Dengan demikian, media sosial menjadi alat yang penting dalam strategi pelayanan konsumen modern. Media sosial digunakan secara luas untuk berbagai tujuan, seperti interaksi sosial, berbagi pengalaman dan informasi, promosi produk atau layanan, meningkatkan kesadaran merek dan citra perusahaan, serta meningkatkan pelayanan pelanggan. (Rizal et al., 2022).

6) Pelayanan Konsumen Self-Service

Pelayanan yang memungkinkan konsumen untuk menyelesaikan masalah atau mencari informasi secara mandiri tanpa perlu bantuan langsung dari staf layanan pelanggan. Dalam sistem ini, konsumen dapat mengakses berbagai sumber daya seperti panduan pengguna, FAQ, tutorial video, dan basis pengetahuan yang tersedia di situs web atau aplikasi. Fasilitas ini tidak hanya memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen dengan mengurangi waktu tunggu, tetapi juga membantu perusahaan mengurangi beban kerja staf

dan mengoptimalkan efisiensi operasional. Dengan demikian, self-service ini menjadi solusi efektif untuk memenuhi kebutuhan informasi dan penyelesaian masalah konsumen dengan cepat dan mandiri. Teknologi ini bermanfaat diberbagai bidang dikarenakan mampu meningkatkan pelayanan untuk pelanggan dan lebih menekan efisiensi dalam segi operasionalnya (Herfandi et al., 2022).

## **2. METODE PENELITIAN**

Dengan desain penelitian kualitatif deskriptif penelitian ini dilakukan, kemudian sumber data primer dan sekunder merupakan teknik dalam mengumpulkan data di KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara. Sumber data utama (primer) pada penelitian ini dilakukan peneliti melalui wawancara dengan Ketua Pengurus, Manager dan Karyawan KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara melalui cara dengan menyertakan catatan dan rekaman suara serta pengambilan gambar. Sedangkan sumber data penunjang dan pelengkap (sekunder) diperoleh melalui kajian pustaka yaitu Jurnal (artikel ilmiah), Buku Peraturan Koperasi tentang Kepegawaian KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara, selain itu metode analisis data dalam pemecahan masalah penelitian menggunakan analisis data menurut Miles and Huberman. Tahapan dari analisis data ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu : Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan, dan Verifikasi.

## **3. HASIL PENELITIAN**

Hasil analisis mengenai “Optimalisasi Knowledge Management Kinerja Karyawan Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Pada KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara” yaitu melakukan kontrol terhadap lembaga dengan cara mengikuti pelatihan atau bimbingan dari Dinas Koperasi melalui Balai Latihan Koperasi. Peningkatan potensi diri dari karyawan yang kompeten dan mumpuni akan berdampak pada hasil yang dicapai dalam mengembangkan Koperasi, dimana Motor Penggerak dari Koperasi adalah Karyawan. Hal ini dapat terukur bahwa koperasi itu kompeten dan

OPTIMALISASI KNOWLEDGE MANAGEMENT KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA  
PENINGKATAN PELAYANAN DI KSPPS ARTHA YASMIN AZ-ZAHRA JEPARA

bisa menunjukkan jati dirinya yang terlihat dari kompetensi karyawan, pengurus dan pengawasnya sehingga hasilnya menjadi baik. Sehingga dalam analisis data terkait “Optimalisasi Knowledge Management Kinerja Karyawan Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Pada KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara” menghasilkan data sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Analisis Data**

NO	Nama	Deskripsi
1.	Mien Ahdiyati <i>Ketua Pengurus KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara</i>	<p>Peran Knowledge Management Kinerja Karyawan dalam peningkatan pelayanan sangat penting untuk dikembangkan. Hal ini dikarenakan telah menghadapi era digitalisasi, dimana teknologi digital sangat dominan dan integral dalam ekonomi, sosial, dan budaya. Sehingga Koperasi harus bisa mengikuti dan menyesuaikan tentang digitalisasi.</p> <p>Dalam hal ini, untuk bisa mendapatkan informasi atau pendidikan tentang perkoperasian dan regulasinya maka Koperasi menjalin hubungan baik dengan Dinas Koperasi melalui pelatihan, Praktisi Pendidikan (Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara), dan Praktisi Pendidikan ditingkat Sekolah Menengah Kejuruan dengan menerima anak PKL serta sumber lain yang sudah berkecimpung di bidang Koperasi.</p> <p>Tantangan terhadap Knowledge Management yaitu dari diri sendiri dikarenakan sudah nyaman dengan rutinitas sehari-hari, sehingga dalam mengikuti pelatihan rasa semangat karyawan masih kurang. Dalam hal itu menjadi tantangan pula bagi para pengurus untuk selalu memberikan motivasi supaya karyawan terbuka mindsetnya dan terbuka wawasannya. Pada mindset karyawan, bahwa pelatihan itu membuang waktu, tenaga dan jika digunakan untuk bekerja lebih menghasilkan, tetapi bukan itu yang menjadi tujuan utamanya.</p>
2.	Zaenal Arifin <i>Manager KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara</i>	<p>Peran Knowledge Management bertahap, bisa terukur dalam proses pelaksanaannya. Dalam hal ini, bahwa Knowledge Management dapat</p>



---

	<p>langsung ditujukan dan diketahui oleh anggota serta menyesuaikan dengan kebutuhan anggota.</p> <p>Dalam sebuah aturan pasti dibuat untuk peningkatan, tidak ada aturan dibuat untuk penurunan, sehingga dalam sebuah perusahaan khususnya di Koperasi sendiri, harus bisa menjalankan pekerjaan secara seimbang. Terjadinya masalah disebabkan oleh personal yang tidak bisa bekerja sama dalam sebuah tim. Dalam hal ini, komunikasi yang efektif, efisien dan teratur sangat dibutuhkan serta setiap ekspansi perlu dibicarakan dan pengelola harus aktif bertanya.</p> <p>Tantangan dalam Knowledge Management yaitu terletak pada pimpinannya, sehingga perlu adanya suatu pergerakan seperti komunitas yang baik dengan mengadakan pertemuan secara rutin. Dalam hal ini, seorang pemimpin harus bisa saling tukar pikiran diantara karyawan lain seperti Tim Simpanan, Tim Pembiayaan, dan Tim Admin Teller.</p>
3.	<p>Isna Ulfa Safitri <i>Karyawan KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara</i></p> <p>Dengan adanya Knowledge Management maka memudahkan pencarian informasi, sehingga kinerja karyawan menjadi efisien dan produktivitas menjadi lebih baik. Dalam koperasi terdapat berbagai peran, dalam hal itu karyawan pasti memperoleh informasi dari macam-macam sumber. Sumber yang diperoleh bisa dari Dinas Koperasi, Media Massa, Anggota, Masyarakat, Koperasi lain, dan Pelatihan serta Mitra-mitra lain. Dengan adanya update terkait informasi maka akan memberikan manfaat terhadap jalannya koperasi supaya dapat lebih maju dalam mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi.</p> <p>Dalam menghadapi permasalahan terhadap keterbatasan pengetahuan dan banyaknya aturan yang telah ditetapkan yaitu dengan menambah literasi dan relasi serta sharing informasi. Jadi, setiap bulan ada pertemuan untuk sharing atau melaporkan informasi dan croscheck jika ada informasi yang kurang benar (Hoax). Dalam hal ini, karyawan juga bisa saling berkomunikasi dan mengingatkan apabila ada salah satu karyawan</p>

---

---

yang lupa, belum tahu dan masih baru di dunia koperasi.

Tantangan yang paling utama pastinya manusia banyak lupanya, jadi terkadang karyawan sudah mengetahui atau pernah mendapatkan pengetahuan tetapi lupa akan ilmu yang telah didapatkan. Sehingga penting untuk selalu mencatat atau membuat notulen dalam setiap kegiatan supaya karyawan bisa recall pengetahuannya, selain itu pengetahuan yang telah didapatkan agar bisa lebih melekat, maka harus diterapkan.

---

Sumber: KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara, 2024

#### **4. PEMBAHASAN**

##### **Peran Penting Knowledge Management Kinerja Karyawan Dalam Peningkatan Pelayanan KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara**

Ketua Pengurus Mien Ahdiyati menekankan pentingnya Knowledge Management, dalam meningkatkan pelayanan koperasi. Dalam hal ini bahwa dalam era digitalisasi, koperasi harus mengikuti perkembangan teknologi digital untuk tetap relevan dan kompetitif. Implementasi Knowledge Management memungkinkan koperasi untuk mengelola dan memanfaatkan pengetahuan yang ada secara efektif, sehingga pelayanan yang baik dapat diberikan kepada anggota. Dengan manajemen pengetahuan yang baik, maka koperasi dapat lebih mudah beradaptasi dengan perubahan dan menghadapi tantangan yang ada.

Zaenal Arifin sebagai Manager menyoroti bahwa penerapan Knowledge Management harus bertahap dan terukur, serta disesuaikan dengan kebutuhan anggota koperasi. Pendekatan ini memastikan bahwa proses implementasi berjalan lancar dan memberikan manfaat yang maksimal, Sementara itu, Isna Ulfa Safitri sebagai karyawan mengakui bahwa Knowledge Management sangat memudahkan dalam pencarian informasi, sehingga dapat mengoptimalkan efisiensi dan produktivitas kerja. Dengan hal ini, semua elemen dalam KSPPS Artha Yasmin Az-

## OPTIMALISASI KNOWLEDGE MANAGEMENT KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DI KSPPS ARTHA YASMIN AZ-ZAHRA JEPARA

Zahra Jepara sepakat bahwa Knowledge Management memainkan peran penting dalam peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja koperasi.

### **Strategi Mengatasi Permasalahan Dalam Keterbatasan Pengetahuan dan Banyaknya Aturan Yang Ditetapkan di KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara**

KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara menjalin hubungan yang erat dengan Dinas Koperasi, Institusi Pendidikan (Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara) dan Sekolah Menengah Kejuruan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang perkoperasian. Dengan adanya kolaborasi ini, karyawan dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam dan relevan untuk mendukung operasional koperasi. Selain itu, KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra menekankan pentingnya komunikasi yang efektif, efisien, dan teratur.

Pertemuan rutin diadakan setiap bulan untuk berbagi informasi dan memastikan keakuratan data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti Dinas Koperasi, Media Massa, Anggota, Masyarakat, Koperasi lain, dan Mitra Pelatihan. Dengan adanya pertemuan rutin tersebut, tim di Koperasi dapat saling tukar pikiran dan mengkoordinasikan strategi yang tepat dalam mengatasi berbagai permasalahan, serta memastikan keberlanjutan dan perkembangan koperasi secara optimal.

### **Tantangan dan Solusi Knowledge Management Kinerja Karyawan KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara**

Tantangan utama dalam Knowledge Management kinerja karyawan di KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara berasal dari faktor internal, salah satu tantangan terbesar adalah karyawan yang sudah nyaman dengan rutinitas sehari-hari, sehingga kurangnya rasa semangat untuk mengikuti pelatihan. Hal ini membutuhkan motivasi dari pengurus untuk mendorong karyawan agar memiliki mindset yang terbuka terhadap pelatihan dan pengembangan diri. Selain itu, kepemimpinan yang efektif sangat diperlukan untuk menggerakkan komunitas dengan baik, termasuk melakukan pertemuan rutin untuk pertukaran pikiran dengan karyawan lain. Kepemimpinan yang kuat dan inspiratif bisa menjadi kunci untuk mengatasi rasa nyaman yang berlebihan dan meningkatkan partisipasi karyawan dalam program pelatihan.

## OPTIMALISASI KNOWLEDGE MANAGEMENT KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN DI KSPPS ARTHA YASMIN AZ-ZAHRA JEPARA

Tantangan dapat muncul dari sifat manusia yang sering lupa, hal ini dapat menghambat penyimpanan dan penerapan pengetahuan yang telah diperoleh. Dalam mengatasi hal tersebut, penting untuk mencatat atau membuat notulen dalam setiap kegiatan pelatihan dan pertemuan, sehingga pengetahuan yang diperoleh dapat diingat dan diterapkan dengan baik. Dengan adanya dokumentasi yang baik, karyawan dapat merujuk kembali materi yang telah dipelajari dan menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari. Dokumentasi yang terstruktur dapat membantu dalam penyebaran pengetahuan di antara karyawan, sehingga setiap tim dapat terus belajar dan berkembang secara bersama-sama.

### **5. KESIMPULAN**

Knowledge Management sangat penting bagi KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara, Dalam hal ini mendorong koperasi untuk mengikuti perkembangan teknologi dan meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi yang efektif dan pelatihan rutin sangat diperlukan untuk membangun pengetahuan yang kuat di antara karyawan, serta tantangan utama dalam Knowledge Management adalah dari internal, yaitu motivasi karyawan dan sifat manusia yang mudah lupa, sehingga diperlukan strategi yang tepat untuk mengatasinya. Selain itu, KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara memiliki implikasi kebijakan yang dapat dilakukan, terdapat beberapa implikasi kebijakan yang dapat dilakukan oleh KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara yaitu dengan pengembangan program pelatihan berkelanjutan, motivasi dan insentif untuk karyawan, penguatan sistem Knowledge Management, komunikasi dan kolaborasi tim yang efektif, peningkatan literasi digital, serta pembuatan dokumen dan notulen rutin. Dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut, maka KSPPS Artha Yasmin Az-Zahra Jepara dapat mengatasi tantangan yang dihadapi dalam Knowledge Management dan meningkatkan kinerja karyawan serta efisiensi operasional koperasi secara keseluruhan.

## 6. REFERENSI

- A. Darow, A. Erkollar, I. Z. (2020). Lesson ticker: Knowledge Management. *Enterprise & Business Management*. <http://doi.org/10.7440/res53.2015.12>
- Ahmadi, M. (2023). Komunikasi Simbolik: Implikasi Penggunaan Chatbot Sebagai Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan Customer Service. *J-KIs: Jurnal Komunikasi Islam*. <https://doi.org/10.53429/j-kis.v4i1.594>
- Aswati, L., & Sudarso, E. (2019). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Dan Akses Lokasi Terhadap Minat Kunjung Kembali Pada Hotel Hongkong Inn Singkawang. *Pendidikan Ekonomi*, 4(2), 48–61. <http://www.ejournal.radenintan.ac.id>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <http://journal.umg.ac.id/index.php/matriks/article/download/482/417>
- Charbonnier-Voirin, A., & Roussel, P. (2018). Adaptive performance: A new scale to measure individual performance in organizations. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne Des Sciences de l'Administration*, 31(1), 55–68. <https://doi.org/10.1002/cjas.1273>
- D. Olson, D. W. (2019). Knowledge Management. *Predictive Data Mining Models*. [https://doi.org/10.1007/978-981-13-9664-9\\_1](https://doi.org/10.1007/978-981-13-9664-9_1)
- Di Vaio, A., Palladino, R., Pezzi, A., & Kalisz, D. E. (2021). The role of digital innovation in knowledge management systems: A systematic literature review. *Journal of Business Research*, 123(May 2020), 220–231. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.09.042>
- F. Kurniawan, Zulham Sitorus, S. O. (2021). Aplikasi Metode Quality Function Deployment Untuk Sistem Peningkatan Pelayanan Konsumen. *Journal of Science and Social Research*. <https://doi.org/10.54314/jssr.v4i3.713>
- Gao, T., Chai, Y., & Liu, Y. (2018). A review of knowledge management about theoretical conception and designing approaches. *International Journal of Crowd Science*, 2(1), 42–51. <https://doi.org/10.1108/IJCS-08-2017-0023>
- Gunjal, B. (2019). Knowledge Management: Why Do We Need it for Corporates. *Social Science Research Network*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2354377>
- Hammond, M. M., Neff, N. L., Farr, J. L., Schwall, A. R., & Zhao, X. (2018). Predictors of individual-level innovation at work: A meta-analysis. *Psychology of Aesthetics, Creativity, and the Arts*, 5(1), 90–105. <http://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.60.6.713>
- Heni Rohaeni, N. M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 312–318. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>
- Herfandi, H., Ramdani, E., Dwiasnati, S., Yuda Irawan, A. S., & Sukarna, R. H. (2022). Penerapan Self-Service Technology pada Aplikasi Pelayanan Penduduk Desa Labuhan Sumbawa. *Format: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 11(1), 91. <https://doi.org/10.22441/10.22441/format.2022.v11.i1.010>
- Hoch, J. E., Bommer, W. H., & Dulebohn, J. H. (2018). Do Ethical, Authentic, and Servant Leadership Explain Variance Above and Beyond Transformational Leadership ?

OPTIMALISASI KNOWLEDGE MANAGEMENT KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA  
PENINGKATAN PELAYANAN DI KSPPS ARTHA YASMIN AZ-ZAHRA JEPARA

- A Meta-Analysis. *Journal of Management*, 44(2), 501–529. <https://doi.org/10.1177/0149206316665461>
- Khaeruman, K., & Hartoko, G. (2021). Pelaksanaan Training Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 7(2), 91. <https://doi.org/10.35906/jurman.v7i2.931>
- Kianto, A., Andreeva, T., & Pavlovskaya, M. (2019). Does knowledge management really matter? Linking knowledge management practices, competitiveness and economic performance. *Journal of Management*, 299–313. <https://doi.org/10.1108/DPRG-03-2019-0018>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De Vet, H., & Van der Beek, A. J. (2018). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 60(3), 461–475. <https://doi.org/10.3233/wor-182748>
- Lina Imhar, L. (2022). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Perilaku Konsumen Pada Pt. Pratama Abadi Industri Tangerang. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.51903/jupea.v2i3.362>
- Lustono, L., & Muqoronah, A. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Partisipasi Anggota Terhadap Manajemen Kinerja Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (Kspps) Bmt Artha Salam Di Banjarnegara. *Medikonis*, 12(1), 13–25. <https://doi.org/10.52659/medikonis.v12i1.29>
- Mathieu, J. E., Gallagher, P. T., Domingo, M. A., & Klock, E. A. (2019). Embracing complexity: Reviewing the past decade of team effectiveness research. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6(1), 17–46. <https://dx.doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012218-015106>
- Ode, W., Muizu, Z., Effendi, N., Ekonomi, F., & Padjadjaran, U. (n.d.). *Penguatan SDM Industri Kreatif melalui Peningkatan Kompetensi dan Knowledge Management ( Wa Ode Zusnita Muizu )*. 224–233.
- Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2018). Employee performance at workplace: Conceptual model and empirical validation. *Business Perspectives and Research*, 6(1doi:10.3233/WOR-182748doi:10.3233/WOR-182748), 69–85. <https://doi.org/10.1177/2278533716671630>
- Prativindhya Saini, Renu Jain, N. J. (2023). Knowledge Management. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, 11(1).
- Rafiie, D. S., Azis, N., & Idris, S. (2018). Pengaruh Kompetensi, Gaya Kepemimpinan, Budaya Kerja Islam Dan Lingkungan Kerjaterhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Barat. *Megister Manajemen*, 2(1), 36–45.
- Rhou, Y., Singal, M., & Koh, Y. (2018). Customer satisfaction, customer loyalty, and financial performance: A meta-analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 76(3), 56–66. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.05.007>
- Rizal, D. M., Irwan, I., & Yunus, M. R. (2022). Peran Media Sosial Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Toko Fantasy Mobile Di Biak. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 17(2), 53–60. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v17i2.271>
- Safitri, A. (2021). Model Layanan E-Konseling Dengan Media Surat Elektronik Pada

OPTIMALISASI KNOWLEDGE MANAGEMENT KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA  
PENINGKATAN PELAYANAN DI KSPPS ARTHA YASMIN AZ-ZAHRA JEPARA

- Laboratorium Bimbingan Konseling Islam Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah Iain Palangka Raya. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Pandohop*, 1(1), 8–15. <https://doi.org/10.37304/pandohop.v1i1.2217>
- Sani, A., & Irsan. (2018). Praktik Manajemen Pengetahuan Pustakawan Dalam Mengembangkan Koleksi Lokal Makassar di Dinas Perpustakaan Kota Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 121–131. <http://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/202>
- Saputra, T. (2023). Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(2), 59–62. <https://doi.org/10.52624/manajerial.v5i2.2366>
- Setyo Widodo, D., & Yandi, A. (2022). Model Kinerja Karyawan: Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi, (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.1>
- Sharon K. Parker, Uta K. Bindl, and K. S. all authors and affiliations. (2019). Making Things Happen: A Model of Proactive Motivation. *Journal of Management*, 45(3), 953–983. <https://doi.org/10.1177/0149206310363732>
- Suparmi, & Vicy, S. (2019). Reward Dan Punishment Sebagai Pemicu Kinerja Karyawan Pada Pt. Dunia Setia Sandang Asli Iv Ungaran. *Jurnal Ilmiah Untag Semarang*, 8(1), 51–61. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/sa/article/view/1134/981>
- Tiwari, S. P. (2022). Knowledge Management Strategies And Emerging Technologies - An Overview Of The Underpinning Concepts. *International Journal of Innovative Technologies in Economy*. [https://doi.org/10.31435/rsglobal\\_ijite/30032022/7791](https://doi.org/10.31435/rsglobal_ijite/30032022/7791)
- Wa Ode Zusnita Muizu, Umi Kaltum, E. T. S. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Bulletin of Management and Business*, 1(2), 42–50. <https://doi.org/10.31328/bmb.v1i2.100>
- Zawawi, D., Ahmad, M.N., Nor, K.M., & Yusof, Z. M. (2020). Knowledge management and its relationship with innovation: The role of organizational learning as a mediator. *Journal of Knowledge Management*, 24(6), 1404–1425. <https://doi.org/10.1016/j.jstrokecerebrovasdis.2020.104875>