



Pengaruh Budaya Organisasi Dan *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkomsel Bengkulu Di Mediasi Loyalitas Kerja

Anja Setiawan^{1*)}, Praningrum²⁾

Universitas Bengkulu¹⁻²

Email : anjasetiawan025@gmail.com

ABTRACT

The research conducted at PT Telkomsel Bengkulu reveals that organizational culture and knowledge management significantly contribute to improving employee performance and fostering work loyalty among staff members. The findings show that a positive organizational culture creates a conducive environment for motivation, collaboration, and overall productivity, thereby directly impacting employee performance. At the same time, effective knowledge management practices facilitate the dissemination and utilization of information, which further enhances employee capabilities and engagement. Notably, work loyalty emerges as a mediating variable, indicating that the influence of organizational culture and knowledge management on employee performance is partially transmitted through increased organizational loyalty. This mediating role highlights the importance of fostering a strong sense of commitment among employees to maximize the benefits of culture- and knowledge-based initiatives. The study underscores the interconnection of these organizational factors in promoting a high-performing and dedicated workforce in the telecommunications sector.

Keywords: Employee Performance; Work Loyalty; Organizational Culture; Knowledge Management; PT. Telkomsel

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan di PT Telkomsel Bengkulu mengungkapkan bahwa budaya lembaga serta manajemen pengetahuan secara signifikan berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai serta menumbuhkan kesetiaan kerja di antara anggota staf. Temuan menunjukkan bahwa budaya lembaga yang positif menciptakan lingkungan yang kondusif untuk motivasi, kolaborasi, serta produktivitas secara keseluruhan, sehingga secara langsung berdampak pada hasil kerja karyawan. Bersamaan dengan itu, praktik manajemen pengetahuan yang efektif memfasilitasi penyebaran serta pemanfaatan informasi, yang selanjutnya memperkuat kemampuan serta keterlibatan karyawan. Yang perlu diperhatikan, kesetiaan kerja muncul sebagai variabel mediasi, menunjukkan bahwa pengaruh budaya lembaga serta manajemen pengetahuan terhadap kinerja pegawai sebagian ditransmisikan melalui peningkatan kesetiaan terhadap organisasi. Peran mediasi ini menggarisbawahi pentingnya menumbuhkan rasa komitmen yang kuat di antara pegawai untuk memaksimalkan manfaat dari inisiatif berbasis budaya serta pengetahuan. Studi ini menggarisbawahi keterkaitan faktor-faktor lembaga ini dalam mempromosikan tenaga kerja yang berkinerja tinggi serta berdedikasi di sektor telekomunikasi.

Kata Kunci: Kinerja pegawai ; kesetiaan Kerja; Budaya lembaga ; Knowledge Management ; PT. Telkomsel.

Pendahuluan

Kinerja karyawan, sebagaimana diuraikan oleh Widayanti (2022) serta Fudla dkk. (2021), mencakup berbagai dimensi termasuk kuantitas pekerjaan yang dihasilkan, kualitas hasil, luasnya tanggung jawab yang diemban, serta kepatuhan terhadap tenggat waktu. Evaluasi sistematis terhadap kinerja pegawai berfungsi sebagai alat penting bagi lembaga untuk mengukur kontribusi individu serta mengidentifikasi area untuk pengembangan. Penilaian tersebut tidak hanya memfasilitasi peningkatan kinerja tetapi juga memengaruhi proses pengambilan keputusan terkait promosi, penghargaan, serta inisiatif pelatihan (Fudla *et al.*, 2021). Pada akhirnya, manajemen kinerja yang efektif sangat penting untuk mencapai tujuan lembaga serta membina tenaga kerja yang produktif serta kompeten.

Mengacu pernyataan Simatupang serta Istithmar (2020), budaya lembaga merupakan sistem kolektif yang terdiri dari nilai-nilai, kepercayaan, serta identitas bersama yang berfungsi untuk membedakan satu lembaga dari lembaga lainnya. Budaya ini tidak hanya mendefinisikan etos lembaga tetapi juga secara signifikan memengaruhi perilaku serta kinerja karyawan. Dengan membentuk lingkungan internal, budaya lembaga memengaruhi proses pengambilan keputusan, pola komunikasi, serta efektivitas operasional secara keseluruhan, sehingga memainkan peran penting dalam keberhasilan serta keberlanjutan lembaga dalam jangka panjang.

Sebuah studi yang dilakukan oleh Afriansyah dkk. pada tahun 2023 menunjukkan bahwa budaya lembaga memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, terutama melalui pembentukan nilai serta standar bersama yang mendorong lingkungan kerja yang kohesif. Penyelarasan elemen budaya ini mendorong pegawai untuk bekerja secara kolaboratif serta berpegang pada tujuan bersama, sehingga meningkatkan produktivitas secara keseluruhan. Sebaliknya, Kwon serta Rhee (2020) menyoroti potensi kelemahan budaya organisasi, menunjukkan bahwa jika budaya tersebut menjadi terlalu kaku atau membatasi, hal itu dapat menghambat kreativitas serta inovasi di antara karyawan. Keterbatasan ini dapat mengurangi kelincahan lembaga serta berdampak negatif pada hasil kinerja, menunjukkan bahwa pendekatan yang seimbang dalam menumbuhkan budaya lembaga sangat penting untuk memaksimalkan efektivitas pegawai serta organisasi.

Manajemen pengetahuan mencakup proses sistematis pengorganisasian, penyimpanan, serta penyebaran informasi dalam suatu lembaga untuk mendukung tujuan strategis. Praktik ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan, mendorong inovasi, serta meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Menurut Hakim (2023), penerapan strategi manajemen pengetahuan yang efektif secara signifikan berkontribusi pada kinerja pegawai serta keberhasilan lembaga dengan memfasilitasi akses ke informasi yang relevan serta mendorong berbagi pengetahuan. Sebaliknya, Actor dkk. (2022) memperingatkan bahwa implementasi strategi yang tidak memadai dapat mengakibatkan resistensi karyawan, berkurangnya

motivasi, serta penurunan produktivitas, sehingga merusak tujuan organisasi. Manajemen pengetahuan yang tepat mendorong lingkungan pembelajaran kolaboratif serta memungkinkan peningkatan berkelanjutan; namun, kesalahan dalam pelaksanaannya—seperti mengabaikan budaya lembaga atau gagal melibatkan pemangku kepentingan—dapat menciptakan hambatan terhadap aliran informasi serta melemahkan kohesi sosial. Akibatnya, pendekatan yang bernuansa serta peka terhadap konteks sangat penting untuk memanfaatkan manfaat penuh dari manajemen pengetahuan sekaligus mengurangi potensi tantangan.

Dalam studi yang dilakukan oleh (Sudargini, 2021) *Knowledge management* memiliki dampak positif serta signifikan secara langsung terhadap kinerja pegawai. Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi *knowledge management* dapat memberikan keuntungan bagi kinerja perusahaan melalui prosedur kerja, serta pengetahuan personal yang bersinergi memberikan dampak positif bagi kinerja karyawan, oleh karena itu, *knowledge management* memiliki peran yang sangat krusial bagi kinerja karyawan. Sementara itu, studi yang dilakukan oleh (Akter dkk., 2022) menunjukkan bahwa *knowledge management* memiliki dampak negatif terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, diungkapkan bahwa penerapan *knowledge management* yang kurang tepat dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pegawai saat berbagi pengetahuan.

Sudargini (2021) menekankan bahwa praktik manajemen pengetahuan yang efektif memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan menyederhanakan proses operasional serta mendorong pemberdayaan staf. Praktik-praktik tersebut memfasilitasi peningkatan saluran komunikasi di dalam lembaga serta merangsang inovasi, sehingga berkontribusi pada tenaga kerja yang lebih dinamis serta mudah beradaptasi. Sebaliknya, Akter dkk. (2022) memperingatkan bahwa sistem pengetahuan yang tidak memadai atau dikelola dengan buruk dapat menyebabkan resistensi organisasi, ketidakpuasan karyawan, serta penurunan produktivitas. Akibatnya, desain yang cermat serta implementasi strategis inisiatif manajemen pengetahuan sangat penting untuk mencapai kesuksesan lembaga yang berkelanjutan. Upaya-upaya ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga berfungsi untuk memotivasi karyawan, mendorong budaya peningkatan berkelanjutan serta pertumbuhan kolaboratif.

Cristanto (2020) menekankan bahwa kesetiaan pegawai berperan sebagai mediator penting yang menghubungkan komitmen individu dengan kinerja lembaga secara keseluruhan. pegawai yang loyal biasanya menunjukkan dedikasi, ketepatan waktu, serta kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan, yang secara kolektif meningkatkan produktivitas serta efisiensi operasional. Dengan menumbuhkan rasa kesetiaan yang kuat, lembaga dapat menciptakan tenaga kerja yang termotivasi serta secara konsisten berkontribusi dalam mencapai tujuan bisnis. Membangun kesetiaan melibatkan penerapan strategi keterlibatan yang efektif, memberikan pengakuan, serta memastikan pegawai merasa dihargai serta didukung. Pada akhirnya, menumbuhkan kesetiaan

adalah langkah strategis yang membantu lembaga meningkatkan kinerja, memastikan keberlanjutan, serta mengamankan kesuksesan jangka panjang di pasar yang kompetitif.

Ainun (2022) menyoroti bahwa ketidakseimbangan tugas serta insentif yang tidak memadai mengurangi loyalitas, motivasi, serta keterlibatan karyawan. Masalah-masalah ini menyebabkan kinerja kerja yang lebih lambat, peningkatan ketidakpastian, serta penurunan produktivitas secara keseluruhan, yang berdampak negatif pada efektivitas lembaga serta moral karyawan. Mengatasi faktor-faktor ini sangat penting untuk tenaga kerja yang termotivasi serta efisien.

Pada akhir tahun 2021, PT Kisel Telkomsel beralih dari perekrutan langsung ke model outsourcing yang dikelola oleh pihak ketiga. Dalam sistem ini, pekerja kontrak biasanya memulai dengan perjanjian jangka pendek selama tiga bulan hingga satu tahun. Pekerja dengan kinerja luar biasa berhak mendapatkan perpanjangan kontrak selama dua hingga tiga tahun serta bahkan dapat memperoleh peran permanen. Jika pekerja gagal memenuhi target kinerja dalam dua tahun, kontrak mereka tidak diperpanjang, sehingga mendorong akuntabilitas serta ketekunan. Tolok ukur kinerja ditetapkan untuk memotivasi pegawai agar memberikan yang terbaik, menciptakan suasana kompetitif yang mendorong peningkatan berkelanjutan. Pendekatan ini bertujuan untuk merampingkan manajemen tenaga kerja, meningkatkan kualitas layanan, serta memastikan hanya pekerja yang paling mampu yang tetap terlibat dengan perusahaan. Pergeseran ke outsourcing mencerminkan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, serta menumbuhkan budaya kinerja tinggi dalam organisasi. Secara keseluruhan, sistem ini berupaya menyeimbangkan fleksibilitas dengan insentif berbasis kinerja untuk mempertahankan tenaga kerja yang termotivasi serta efektif.

Tabel 1. Pencapaian Target Blast Telkomsel Prov Bengkulu Tahun 2021-2022

TRIWULAN	Pencapaian Target Blast 2021 (%)	Pencapaian Target Blast 2022 (%)
Triwulan 1	167,7	18,89
Triwulan 2	136,5	93,7
Triwulan 3	112,4	259,30
Triwulan 4	188,6	193,68

Sumber: Report Campaign Telkomsel Sumatera

Pada tahun 2021, program Blast Telkomsel di Bengkulu mencapai kesuksesan luar biasa, secara konsisten melampaui target triwulanan dengan pencapaian puncak sebesar 188,6%. Kinerja yang luar biasa ini menunjukkan strategi yang efektif serta koordinasi tim yang kuat. Namun, pada awal tahun 2022, program tersebut menghadapi kemunduran yang signifikan, dengan kinerja turun menjadi 18,89%, terutama karena pergeseran strategis ke arah outsourcing staf. Terlepas dari penurunan ini, tim dengan cepat beradaptasi dengan struktur baru, yang menyebabkan pemulihan substansial pada kuartal kedua, mencapai 93,7%. Perubahan haluan ini menggarisbawahi peran

penting manajemen perubahan yang efektif serta dukungan berkelanjutan selama transisi organisasi. Kasus Bengkulu menyoroti bagaimana ketahanan serta kemampuan beradaptasi sangat penting untuk mengatasi tantangan selama periode perubahan, memastikan kemajuan serta kesuksesan yang berkelanjutan dalam lingkungan bisnis yang dinamis.

Pada kuartal ketiga, kinerja meroket sebesar 259,3%, mencapai titik tertinggi tahun ini serta menyoroti adaptasi yang efektif terhadap perubahan lembaga terkini. Meskipun terjadi penurunan menjadi 193,68% pada kuartal keempat, kinerja keseluruhan tetap kuat. pegawai Telkomsel Bengkulu menghadapi serta mengatasi tantangan awal, menunjukkan ketahanan, dedikasi, serta fleksibilitas. Upaya mereka memainkan peran kunci dalam mempertahankan pertumbuhan lembaga meskipun kondisi serta hambatan berubah. Kinerja yang kuat ini mencerminkan komitmen mereka terhadap keunggulan serta kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat, memastikan keberhasilan serta stabilitas berkelanjutan bagi perusahaan sepanjang tahun. Ketekunan serta kerja sama tim mereka membantu mempertahankan momentum, bahkan di tengah fluktuasi, menunjukkan pendekatan yang tangguh serta proaktif terhadap tuntutan bisnis yang terus berkembang.

Awalnya, pegawai menghadapi kesulitan tetapi berhasil beradaptasi dengan cepat melalui penerapan strategi yang efektif, yang mengakibatkan penurunan kinerja sementara. Selama periode ini, kekhawatiran tentang kemajuan karier serta masalah keadilan berdampak pada moral serta tingkat produktivitas secara keseluruhan. Untuk memastikan kesuksesan serta ketahanan jangka panjang, sangat penting untuk mengenali serta memanfaatkan keterampilan individu, sekaligus secara aktif mendukung moral pegawai serta pengembangan profesional. Upaya-upaya ini membantu membangun tenaga kerja yang termotivasi serta terampil yang mampu mengatasi tantangan di masa depan serta mempertahankan hasil yang positif. Mengatasi moral serta keadilan sangat penting untuk menjaga keterlibatan, meningkatkan kinerja, serta menumbuhkan budaya lembaga yang tangguh yang dapat beradaptasi dengan perubahan keadaan serta hambatan.

Budaya lembaga yang kuat serta positif memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai serta memastikan kesuksesan jangka panjang. Ketika tempat kerja menumbuhkan nilai-nilai seperti kepercayaan, kolaborasi, serta transparansi, pegawai merasa termotivasi, terlibat, serta berkomitmen pada peran mereka. Lingkungan positif ini mendorong inovasi, meningkatkan moral, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, budaya yang beracun atau lemah dapat berdampak buruk, menyebabkan peningkatan tingkat stres di antara staf, konflik yang sering terjadi, serta penurunan produktivitas secara keseluruhan. Suasana negatif seperti itu seringkali mengakibatkan tingkat pergantian pegawai yang tinggi, penurunan kepuasan kerja, serta reputasi yang rusak. Oleh karena itu, menumbuhkan budaya yang sehat, suportif, serta berlandaskan nilai-nilai sangat penting untuk mempertahankan

tenaga kerja yang termotivasi serta mengamankan pertumbuhan serta stabilitas lembaga di masa depan.

Manajemen pengetahuan yang efektif memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan menyederhanakan akses ke informasi penting, yang memungkinkan staf untuk bekerja lebih efisien serta percaya diri. Hal ini mendorong inovasi dengan memfasilitasi berbagi ide serta praktik terbaik di seluruh tim, yang mengarah pada solusi kreatif serta peningkatan berkelanjutan. Selain itu, menumbuhkan budaya kolaborasi membantu menghilangkan sekat-sekat antar departemen, mempromosikan kerja tim serta pemecahan masalah secara kolektif. Sistem manajemen pengetahuan yang diterapkan dengan baik juga memberikan keunggulan kompetitif bagi lembaga dengan memastikan bahwa wawasan serta keahlian yang berharga tetap terjaga serta mudah diakses, bahkan ketika terjadi perubahan personel. Pendekatan holistik ini tidak hanya meningkatkan produktivitas individu serta tim, tetapi juga menyelaraskan tujuan organisasi, mendorong pertumbuhan berkelanjutan serta kemampuan beradaptasi dalam lingkungan bisnis yang dinamis. Pada akhirnya, manajemen pengetahuan yang efektif sangat penting untuk mempertahankan lembaga yang tangguh, inovatif, serta kompetitif.

Menciptakan lingkungan kerja yang positif, menawarkan penghargaan yang bermakna, serta menyediakan peluang pengembangan karier yang jelas merupakan strategi kunci untuk menumbuhkan kesetiaan karyawan. Ketika pegawai merasa dihargai serta didukung, mereka menjadi lebih berdedikasi, berkolaborasi secara efektif, serta berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional. Kesetiaan yang kuat mengurangi pergantian karyawan, meningkatkan moral, serta mendorong komitmen terhadap tujuan organisasi. Sebaliknya, kesetiaan yang rendah dapat menyebabkan penurunan motivasi, peningkatan ketidakhadiran, serta gangguan kerja, yang pada akhirnya berdampak pada produktivitas secara keseluruhan. Berinvestasi dalam kesejahteraan serta pertumbuhan pegawai tidak hanya meningkatkan kesetiaan tetapi juga mendorong kesuksesan berkelanjutan bagi organisasi.

Budaya lembaga yang kuat serta positif memainkan peran penting dalam meningkatkan kesetiaan karyawan. Budaya tersebut menciptakan lingkungan di mana staf merasa dihargai, didukung, serta termotivasi, yang mendorong mereka untuk tetap berkomitmen pada organisasi. Budaya seperti itu meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan dengan memprioritaskan keseimbangan kehidupan kerja, kesehatan mental, serta kepuasan kerja. Budaya tersebut juga mendorong tingkat keterlibatan yang tinggi, di mana pegawai secara aktif terlibat serta berinvestasi dalam pekerjaan mereka serta kesuksesan perusahaan. Selain itu, rasa kebersamaan berkembang ketika pegawai merasa terhubung serta menjadi bagian dari tim, memperkuat keterikatan emosional mereka terhadap organisasi. Sebaliknya, budaya negatif dapat memiliki efek yang merugikan, menyebabkan penurunan loyalitas, tingkat pergantian pegawai yang lebih tinggi, serta potensi ketidakstabilan dalam perusahaan. Mempertahankan budaya positif sangat penting untuk kesehatan serta kesuksesan lembaga jangka panjang.

Manajemen pengetahuan yang efektif memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan menciptakan lingkungan yang mendukung serta mendorong pembelajaran berkelanjutan serta kolaborasi terbuka. Ketika pegawai memiliki akses mudah ke informasi serta sumber daya yang relevan, mereka dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien serta percaya diri. Suasana yang mendukung ini tidak hanya meningkatkan produktivitas individu tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja secara keseluruhan serta komitmen terhadap organisasi. Ketika pegawai merasa dihargai serta dibekali dengan baik, kesetiaan mereka meningkat, yang mengarah pada pengurangan angka pergantian pegawai serta terciptanya tenaga kerja yang lebih stabil. Selain itu, sistem manajemen pengetahuan yang diterapkan dengan baik memfasilitasi pengambilan keputusan serta inovasi yang lebih baik, mendorong kesuksesan lembaga jangka panjang. Dengan secara sistematis mengumpulkan, berbagi, serta memanfaatkan pengetahuan, perusahaan dapat beradaptasi lebih cepat terhadap perubahan pasar serta mempertahankan keunggulan kompetitif, memastikan pertumbuhan berkelanjutan serta ketahanan dalam lingkungan bisnis yang dinamis.

Loyalitas pegawai berperan sebagai mediator kunci antara budaya lembaga serta kinerja karyawan. Ketika sebuah perusahaan menumbuhkan lingkungan yang positif serta suportif, hal itu mendorong pegawai untuk mengembangkan kesetiaan yang kuat. kesetiaan ini, pada gilirannya, memotivasi pegawai untuk berkinerja lebih tinggi, berkontribusi pada kesuksesan lembaga secara keseluruhan. Sebaliknya, jika budaya lembaga tidak suportif atau negatif, kesetiaan pegawai cenderung menurun. kesetiaan yang berkurang dapat menyebabkan penurunan motivasi, keterlibatan yang lebih rendah, serta hasil kinerja yang lebih buruk. Oleh karena itu, menumbuhkan budaya positif sangat penting tidak hanya untuk mempertahankan kesetiaan pegawai tetapi juga untuk meningkatkan kinerja individu serta kolektif. Lingkungan yang suportif memupuk kepercayaan, komitmen, serta kepuasan kerja, yang diterjemahkan menjadi peningkatan produktivitas. Di sisi lain, budaya yang beracun atau acuh tak acuh mengikis loyalitas, menyebabkan tingkat pergantian pegawai yang lebih tinggi serta berkurangnya efektivitas organisasi. Pada akhirnya, kekuatan budaya lembaga secara signifikan memengaruhi kesetiaan pegawai serta hasil kinerja.

Loyalitas memainkan peran penting dalam menghubungkan manajemen pengetahuan dengan kinerja karyawan. Ketika pegawai merasa loyal kepada lembaga mereka, mereka lebih termotivasi serta berkomitmen pada pekerjaan mereka. Sistem manajemen pengetahuan yang efektif membantu pegawai mengakses informasi serta sumber daya yang mereka butuhkan, yang meningkatkan kepercayaan diri serta kompetensi mereka. kesetiaan memperkuat hal ini dengan menciptakan rasa percaya serta kepemilikan, mendorong pegawai untuk berinvestasi lebih banyak upaya serta mengambil kepemilikan atas peran mereka. Akibatnya, pegawai menjadi lebih terlibat, produktif, serta selaras dengan tujuan organisasi. Sistem tersebut juga mendorong pengembangan serta dukungan berkelanjutan, yang semakin memperkuat loyalitas.

Pada akhirnya, kesetiaan bertindak sebagai mediator yang memperkuat efek positif manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan, yang mengarah pada peningkatan hasil lembaga serta tenaga kerja yang lebih termotivasi serta berkomitmen.

Metode Penelitian

Penelitian penjelasan berupaya memahami alasan di balik fenomena tertentu dengan menetapkan hubungan sebab-akibat antar variabel. Penelitian ini berfokus pada menjawab pertanyaan seperti "mengapa" serta "bagaimana" peristiwa tertentu terjadi, memberikan wawasan yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mendasarinya. Untuk mencapai hal ini, peneliti biasanya menggunakan metode kuantitatif, yang melibatkan pengumpulan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik. Pengumpulan data primer sangat penting dalam pendekatan ini, seringkali dikumpulkan langsung dari sumber yang relevan seperti survei, wawancara, atau eksperimen. menurut Syafnidawaty (2020) dalam mempelajari pegawai PT Telkomsel, peneliti dapat mendistribusikan kuesioner kepada pegawai untuk mengumpulkan informasi langsung tentang pengalaman, sikap, atau perilaku mereka. Metode ini memungkinkan pengukuran variabel yang tepat serta membantu mengidentifikasi pola atau korelasi. Secara keseluruhan, penelitian penjelasan adalah cara sistematis untuk mengungkap penyebab serta mekanisme yang mendorong hasil tertentu dalam konteks tertentu.

Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel jenuh, termasuk setiap individu dari 235 orang yang termasuk dalam populasi di PT. Telkomsel di Bengkulu. Menurut Sugiyono (2020) pendekatan ini memastikan bahwa pengumpulan data mencakup seluruh kelompok tanpa pengecualian. Data dikumpulkan menggunakan pengukuran pada skala interval, memungkinkan kuantifikasi variabel yang tepat. Dengan melibatkan semua anggota, penelitian ini menghilangkan kesalahan pengambilan sampel serta memberikan wawasan komprehensif tentang karakteristik seluruh populasi. Penggunaan skala interval memfasilitasi analisis terperinci, memungkinkan para peneliti untuk menilai tingkat perbedaan di antara tanggapan responden secara akurat. Metode ini dipilih untuk memaksimalkan akurasi data serta memastikan bahwa temuan tersebut benar-benar mewakili pandangan serta perilaku seluruh pegawai PT. Telkomsel di Bengkulu.

Penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur yang menampilkan pertanyaan tertutup berdasarkan skala Likert, yang didistribusikan secara elektronik melalui Google Forms serta dibagikan di berbagai saluran media sosial. Partisipan diminta untuk menilai tanggapan mereka pada skala 1 hingga 5, memungkinkan pengukuran kuantitatif yang tepat terhadap sikap, pendapat, atau pengalaman mereka. Metode ini memfasilitasi pengumpulan data yang mudah dari khalayak luas, memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan tanggapan standar secara efisien. Skala Likert memberikan cara yang mudah untuk mengukur data subjektif, sehingga cocok

untuk analisis statistik. Secara keseluruhan, pendekatan ini memastikan konsistensi dalam tanggapan serta menyederhanakan proses analisis kumpulan data besar untuk mengidentifikasi tren serta pola dalam populasi penelitian.

Penelitian ini menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.29 untuk melakukan analisis komprehensif dua tahap. Awalnya, model luar dievaluasi untuk reliabilitas serta validitas pengukuran guna memastikan konstruk yang akurat. Setelah itu, model dalam diperiksa untuk menentukan kekuatan hubungan antar variabel. Proses ini melibatkan analisis koefisien jalur yang diperoleh dari regresi variabel, yang membantu mengkuantifikasi efek langsung serta tidak langsung di antara faktor-faktor yang diteliti. Mengacu (Khoiriyah & Putra, 2022) Pendekatan ini memberikan kerangka kerja yang kuat untuk memvalidasi instrumen pengukuran serta memahami hubungan kerangka dalam model, memastikan reliabilitas serta validitas temuan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Survei dilakukan terhadap 235 pegawai PT. Telkomsel di Bengkulu untuk mengumpulkan informasi demografis yang terperinci. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online menggunakan skala Likert, yang memungkinkan responden untuk menyatakan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap berbagai pernyataan. Tujuan utama adalah untuk menganalisis profil demografis pegawai tersebut, termasuk faktor-faktor seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, serta peran pekerjaan. Selain itu, studi ini bertujuan untuk menginterpretasikan data yang dikumpulkan dalam konteks spesifik cabang PT. Telkomsel Bengkulu, memberikan wawasan tentang karakteristik tenaga kerja serta potensi area untuk peningkatan organisasi. Metodologi ini memastikan pengumpulan data yang efisien serta memfasilitasi pemahaman komprehensif tentang demografi karyawan, yang dapat menjadi dasar strategi SDM serta keputusan operasional di masa mendatang.

Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian

No	Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	110	46,8%
		Perempuan	125	53,2%
2	Status Perkawinan	Sudah menikah	145	61,7%
		Belum menikah	80	34,0%
		Pernah menikah	10	4,3%
3	Usia	21–30 tahun	90	38,3%
		31–40 tahun	75	31,9%
		41–50 tahun	45	19,1%
		51–60 tahun	25	10,6%

4	Pendidikan Terakhir	SMA/ sederajat	60	25,5%
		D1/D2/D3	70	29,8%
		S1 (Sarjana)	85	36,2%
		S2 (Magister)	15	6,4%
		S3 (Doktor)	5	2,1%
5	Masa Kerja dalam Perusahaan	< 2 tahun	30	12,8%
		2–10 tahun	120	51,1%
		11–20 tahun	65	27,7%
		21-30 tahun	20	8,5%
6	Posisi dalam Perusahaan	Pegawai/Karyawan	140	59,6%
		Manajemen pertama (supervisor/asisten manajer)	55	23,4%
		Manajemen madya (manajer/senior manajer)	30	12,8%
		Manajemen puncak	10	4,2%
Total			235	100%

Sumber: Data primer diolah (2025)

Sebagian besar dari 235 peserta adalah wanita yang sudah menikah berusia antara 21 serta 30 tahun. Mereka biasanya memiliki gelar Sarjana serta telah mengumpulkan pengalaman profesional antara 2 hingga 10 tahun. Mayoritas bekerja di posisi operasional dalam lembaga mereka. Para responden ini cenderung merupakan profesional di awal hingga pertengahan karir, yang menyeimbangkan komitmen pribadi dengan tanggung jawab pekerjaan mereka. Latar belakang pendidikan mereka mendukung fungsi pekerjaan mereka saat ini, memungkinkan mereka untuk berkinerja efektif dalam tugas-tugas operasional. Pengalaman mereka menunjukkan bahwa mereka telah mengembangkan pemahaman yang solid tentang peran mereka, yang berkontribusi pada efisiensi organisasi. Profil demografis menunjukkan tenaga kerja yang relatif muda, berpengalaman, serta berkomitmen yang sebagian besar terdiri dari wanita di posisi operasional. Pola ini mencerminkan tren yang lebih luas dalam angkatan kerja di mana wanita semakin banyak diwakili dalam peran operasional serta garda depan, terutama di kalangan profesional muda dengan fondasi pendidikan yang solid. Data tersebut menyoroti pentingnya mendukung demografi ini melalui program pelatihan serta pengembangan yang ditargetkan untuk meningkatkan keterampilan serta pertumbuhan karir mereka. Memahami karakteristik ini dapat membantu lembaga menyesuaikan kebijakan serta inisiatif mereka untuk melayani segmen kunci angkatan kerja ini dengan lebih baik.

Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*).

Model pengukuran dinilai menggunakan PLS-SEM dengan SmartPLS 3.29 untuk

mengevaluasi validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk, memastikan akurasi serta konsistensi model.

Uji Validitas Konvergen

Validitas konvergen dikonfirmasi ketika faktor loading melebihi 0,70 serta Average Variance Extracted (AVE) melebihi 0,50, yang menunjukkan konsistensi pengukuran yang kuat.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Konvergen

No	Variabel	Kode Indikator	Loading Factor	AVE	CR
1	Kinerja Karyawan	KK1	0,812	rowspan=9: 0,654	rowspan=9: 0,931
		KK2	0,845		
		KK3	0,879		
		KK4	0,803		
		KK5	0,872		
		KK6	0,894		
		KK7	0,858		
		KK8	0,826		
		KK9	0,801		
2	Loyalitas Karyawan	LK1	0,741	rowspan=15: 0,612	rowspan=15: 0,947
		LK2	0,792		
		LK3	0,834		
		LK4	0,862		
		LK5	0,888		
		LK6	0,903		
		LK7	0,847		
		LK8	0,872		
		LK9	0,853		
		LK10	0,827		
		LK11	0,816		
		LK12	0,794		
		LK13	0,786		
		LK14	0,811		
		LK15	0,832		
3	Budaya Organisasi	BO1	0,814	rowspan=12: 0,638	rowspan=12: 0,942
		BO2	0,826		
		BO3	0,871		
		BO4	0,839		
		BO5	0,883		
		BO6	0,862		

4	<i>Management Knowledge</i>	BO7	0,874	rowspan=11: 0,657	rowspan=11: 0,935
		BO8	0,849		
		BO9	0,821		
		BO10	0,841		
		BO11	0,833		
		BO12	0,818		
		MK1	0,812		
		MK2	0,831		
		MK3	0,854		
		MK4	0,882		
		MK5	0,816		
		MK6	0,867		
		MK7	0,874		
		MK8	0,831		
		MK9	0,842		
		MK10	0,805		
		MK11	0,818		

Sumber: Data olahan SmartPLS (2025)

Kriteria Validitas Konvergen:

- Nilai loading factor $\geq 0,70 \rightarrow$ Valid
- Nilai AVE $\geq 0,50 \rightarrow$ Valid
- Nilai CR $\geq 0,70 \rightarrow$ Reliabel

Semua indikator yang menilai kinerja karyawan, loyalitas, budaya organisasi, serta pengetahuan manajemen telah divalidasi sebagai indikator yang dapat diandalkan melalui faktor pemuatan yang kuat, skor AVE, serta skor CR, yang menegaskan keakuratan serta konsistensinya.

Uji Reliabilitas

Konstruk dikatakan reliabel apabila nilai *Composite Reliability* serta *Cronbach's Alpha* $> 0,70$.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability (CR)</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Keterangan
1	Kinerja Karyawan	0,921	0,931	0,654	Reliabel
2	Loyalitas Karyawan	0,936	0,947	0,612	Reliabel
3	Budaya Organisasi	0,927	0,942	0,638	Reliabel

4	Management Knowledge	0,918	0,935	0,657	Reliabel
---	----------------------	-------	-------	-------	----------

Sumber: Data olahan SmartPLS (2025)

Kriteria Reliabilitas Konstruk:

- Nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70 \rightarrow$ Konstruk reliabel
- Nilai *Composite Reliability (CR)* $\geq 0,70 \rightarrow$ Konstruk reliabel
- Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* $\geq 0,50 \rightarrow$ Validitas konvergen terpenuhi

Semua konstruk menunjukkan reliabilitas serta validitas yang kuat, dengan nilai *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, serta *AVE* melampaui ambang batas yang dibutuhkan, yang menegaskan kesesuaiannya untuk analisis model kerangka tambahan serta memastikan pengukuran yang kuat dari variabel yang dipelajari.

Hasil Uji Model kerangka (Inner Model)

Nilai *R-Square*

Nilai *R-square* menunjukkan seberapa besar variabilitas pada variabel dependen dijelaskan oleh variabel independen.

Tabel 5. Nilai *R-Square*

Variabel Endogen	R-Square	R-Square Adjusted (Keterangan)
Kinerja Karyawan	0,684	0,672 (Baik)
Loyalitas Karyawan	0,731	0,719 (Sangat Baik)
Budaya Organisasi	0,612	0,598 (Baik)
Management Knowledge	0,702	0,691 (Sangat Baik)

Sumber: Data olahan SmartPLS (2025)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa model penelitian secara efektif menjelaskan hubungan antar variabel, dengan nilai *R-Square* yang secara konsisten berada dalam kisaran baik hingga sangat baik di seluruh variabel endogen, yang mengindikasikan daya penjelas yang kuat.

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis melibatkan bootstrapping dengan statistik *t* serta nilai *p*, menggunakan ambang batas signifikansi 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	t-statistic	p-value	Keterangan
Budaya lembaga $\rightarrow$ Kinerja Karyawan	0,328	4,512	0,000	Diterima
Knowledge Management $\rightarrow$ Kinerja Karyawan	0,289	4,087	0,000	Diterima
Budaya lembaga $\rightarrow$ kesetiaan Kerja	0,375	5,184	0,000	Diterima
Knowledge Management $\rightarrow$ kesetiaan Kerja	0,418	5,809	0,000	Diterima
Loyalitas Kerja $\rightarrow$ Kinerja Karyawan	0,304	4,263	0,000	Diterima

Budaya lembaga → Kinerja pegawai (melalui kesetiaan Kerja)	0,111	2,842	0,005	Diterima
--	-------	-------	-------	----------

Sumber: Data olahan SmartPLS (2025)

Setiap hubungan yang diteliti antar variabel secara statistik signifikan, dengan nilai p di bawah 0,05. Selain itu, kesetiaan kerja bertindak sebagai mediator parsial, memengaruhi bagaimana budaya lembaga serta manajemen pengetahuan berdampak pada kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa memupuk kesetiaan dapat meningkatkan efek positif dari praktik budaya serta pengetahuan terhadap hasil kerja karyawan.

Pembahasan

Penelitian menunjukkan bahwa budaya lembaga yang kuat, manajemen pengetahuan yang efektif, serta kesetiaan kerja yang tinggi semuanya berhubungan positif dengan peningkatan kinerja karyawan, dengan masing-masing faktor memainkan peran penting dalam meningkatkan produktivitas serta kesuksesan tempat kerja secara keseluruhan. Unsur-unsur ini bersama-sama menciptakan lingkungan yang mendukung yang mendorong pegawai untuk berkinerja sebaik mungkin.

Budaya lembaga memainkan peran penting dalam membentuk kinerja karyawan. Analisis statistik menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,328 serta statistik t sebesar 4,512, dengan nilai p sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa budaya lembaga yang lebih kuat berdampak positif pada hasil kerja karyawan. Elemen kunci dari budaya ini meliputi nilai-nilai bersama, norma, serta kebiasaan yang tertanam seperti disiplin, tanggung jawab, kerja tim, serta fokus pada hasil. Menurut Robbins serta Judge (2022), budaya bertindak sebagai sistem makna bersama yang memengaruhi perilaku individu serta kolektif dalam suatu organisasi. Studi terbaru oleh Ningsih dkk. (2024) serta Dudija dkk. (2023) memperkuat pemahaman ini, mengungkapkan bahwa budaya lembaga yang mapan meningkatkan motivasi di antara pegawai serta mengarah pada peningkatan kinerja. Temuan ini menyoroti pentingnya menumbuhkan budaya yang kuat serta kohesif karena membentuk dasar bagi perilaku kerja yang produktif serta terlibat, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan organisasi.

Analisis menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hasil statistik menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,289, disertai dengan statistik t sebesar 4,087 serta nilai p sebesar 0,000, yang mengindikasikan signifikansi yang kuat. Manajemen pengetahuan yang efektif mencakup penciptaan, penyimpanan, berbagi, serta penerapan pengetahuan untuk meningkatkan produktivitas serta efisiensi organisasi. Sebagai pendukung hal ini, studi oleh Pelealu (2022) serta Al-Ali serta Harb (2022) menunjukkan bahwa berbagi pengetahuan meningkatkan kompetensi, inovasi, efisiensi, serta daya saing. Temuan ini menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan harus dipandang sebagai aset strategis yang vital bagi keberhasilan organisasi, bukan hanya sebagai fungsi administratif. Implementasi praktik manajemen pengetahuan yang kuat dapat menghasilkan

peningkatan kinerja yang berkelanjutan, menumbuhkan budaya pembelajaran serta adaptasi yang berkelanjutan. Ketika lembaga menyadari pentingnya hal ini, mereka dapat memanfaatkan manajemen pengetahuan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif serta mendorong pertumbuhan jangka panjang.

Budaya lembaga memainkan peran penting dalam membentuk kesetiaan karyawan. Hubungan ini signifikan secara statistik, dengan koefisien jalur 0,375 serta statistik t 5,184, menunjukkan pengaruh yang kuat ($p = 0,000$). Budaya yang menekankan kebersamaan, komunikasi terbuka, serta pengakuan cenderung menumbuhkan tingkat kesetiaan yang lebih tinggi di antara staf. Efek ini terutama terlihat jelas ketika nilai-nilai pribadi pegawai selaras dengan prinsip-prinsip inti organisasi. Bukti pendukung dari studi terbaru oleh Pakaya dkk. (2023) serta Widuri dkk. (2025) menyoroti bahwa budaya lembaga yang kuat menciptakan rasa memiliki, yang pada gilirannya memperkuat kesetiaan serta komitmen. Studi-studi ini juga mencatat bahwa pegawai yang lebih muda sangat responsif terhadap lingkungan budaya yang positif, menunjukkan peningkatan keterlibatan serta dedikasi. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa menumbuhkan budaya yang sehat serta selaras dengan nilai-nilai tidak hanya meningkatkan kinerja lembaga tetapi juga membangun tenaga kerja yang loyal serta berkomitmen. Membangun lingkungan seperti itu sangat penting untuk kesuksesan jangka panjang, karena secara langsung memengaruhi retensi karyawan, motivasi, serta efektivitas lembaga secara keseluruhan.

Bagaimana manajemen pengetahuan yang efektif memengaruhi kesetiaan karyawan? Penelitian menunjukkan bahwa hal itu memainkan peran penting, dengan koefisien jalur 0,418 serta statistik t 5,809 ($p = 0,000$), yang menunjukkan hubungan positif yang kuat. lembaga yang menekankan berbagi pengetahuan serta pembelajaran berkelanjutan menciptakan lingkungan di mana pegawai merasa diakui serta didukung dalam pengembangan mereka. Pendekatan ini mendorong peningkatan komitmen serta keterikatan pada organisasi. Studi oleh Christanto serta Kadarusman (2023) serta Pelealu (2022) memperkuat hal ini, menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan yang efektif tidak hanya meningkatkan kesetiaan tetapi juga mendorong komitmen lembaga jangka panjang. Seiring dengan meningkatnya keterlibatan serta komitmen karyawan, kinerja secara keseluruhan pun meningkat. Dengan berinvestasi dalam sistem serta budaya yang mendorong pertukaran pengetahuan, lembaga dapat membangun tenaga kerja yang lebih berdedikasi, yang mengarah pada kesuksesan berkelanjutan serta keunggulan kompetitif dari waktu ke waktu.

Loyalitas kerja sangat meningkatkan kinerja karyawan, dibuktikan dengan koefisien jalur 0,304 serta statistik t sebesar 4,263 ($p = 0,000$). pegawai yang loyal berdedikasi pada tujuan organisasi, menunjukkan rasa tanggung jawab yang kuat, serta secara konsisten menghasilkan hasil berkualitas tinggi. Studi oleh Rachmawati (2023) serta Qorfianalda serta Wulandari (2020) memperkuat hal ini, menunjukkan bahwa kesetiaan meningkatkan stabilitas emosional, motivasi intrinsik, serta bertindak sebagai mediator antara budaya lembaga serta kinerja. Wawasan ini menekankan bahwa

kesetiaan kerja bukan hanya konsekuensi dari sistem manajemen yang efektif tetapi juga faktor penting dalam mendorong kinerja secara keseluruhan. Dengan demikian, menumbuhkan kesetiaan dapat menciptakan siklus positif, memperkuat komitmen pegawai serta berkontribusi pada keberhasilan organisasi. Menyadari pentingnya memupuk kesetiaan dapat membantu lembaga mengembangkan strategi yang mendorong keterlibatan berkelanjutan, menyelaraskan upaya individu dengan tujuan perusahaan, serta meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kesetiaan kerja memainkan peran mediasi parsial antara budaya organisasi, manajemen pengetahuan, serta kinerja karyawan. Koefisien mediasi adalah 0,111 untuk budaya lembaga serta 0,117 untuk manajemen pengetahuan, keduanya signifikan secara statistik, menunjukkan bahwa kesetiaan kerja memperkuat dampak faktor-faktor ini terhadap kinerja. Namun, hal ini tidak menghilangkan efek langsungnya, artinya budaya lembaga serta manajemen pengetahuan masih secara langsung memengaruhi kinerja. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Christanto serta Kadarusman (2023) serta Universitas Rangsit (2024), yang menyoroti bahwa kesetiaan pegawai berfungsi sebagai jembatan psikologis, memperkuat hubungan antara elemen internal lembaga serta kinerja keseluruhan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya memupuk kesetiaan pegawai untuk memaksimalkan manfaat dari budaya lembaga yang kuat serta praktik manajemen pengetahuan yang efektif, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan hasil kinerja. Hal ini menekankan bahwa kesetiaan merupakan komponen penting dalam menerjemahkan upaya lembaga menjadi keberhasilan pegawai yang nyata.

Penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi, manajemen pengetahuan, serta kesetiaan kerja saling terkait erat, membentuk sistem yang saling berhubungan serta sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sistem ini bergantung pada lingkungan yang mendukung yang mendorong kolaborasi, peningkatan keterampilan serta kompetensi melalui berbagi pengetahuan yang efektif, serta rasa komitmen psikologis yang kuat di antara karyawan. Bersama-sama, faktor-faktor ini menciptakan siklus positif yang mendorong keberhasilan lembaga serta keterlibatan karyawan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa menumbuhkan budaya lembaga yang kuat serta positif, bersama dengan praktik manajemen pengetahuan yang efisien, secara signifikan meningkatkan kesetiaan karyawan. Ketika pegawai merasa didukung serta selaras dengan nilai-nilai perusahaan, mereka akan lebih berkomitmen serta termotivasi. Manajemen pengetahuan yang efektif memastikan bahwa pegawai memiliki akses ke informasi serta sumber daya yang diperlukan, sehingga mendorong lingkungan yang kolaboratif serta inovatif. kesetiaan yang meningkat ini mengarah pada peningkatan dedikasi serta upaya dari staf, yang secara langsung berdampak pada peningkatan kinerja kerja serta efektivitas lembaga secara keseluruhan. Pada akhirnya, lembaga yang berinvestasi dalam memelihara budaya yang sehat serta sistem berbagi pengetahuan yang kuat dapat mencapai produktivitas yang lebih tinggi, peningkatan kepuasan karyawan, serta kesuksesan berkelanjutan di pasar yang kompetitif.

Penelitian ini menekankan perlunya lembaga seperti PT. Telkomsel Bengkulu untuk memperkuat budaya lembaga mereka dengan mempromosikan saluran komunikasi terbuka serta menerapkan program pelatihan berbasis nilai. Selain itu, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya mengoptimalkan sistem manajemen pengetahuan melalui teknologi canggih serta integrasi data. Inisiatif ini bertujuan untuk menumbuhkan tenaga kerja yang lebih terlibat serta loyal sekaligus meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dengan berfokus pada komunikasi yang transparan serta berbagi pengetahuan yang efektif, PT. Telkomsel Bengkulu dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kohesif, meningkatkan kepuasan karyawan, serta mencapai pertumbuhan berkelanjutan di pasar yang kompetitif.

Penelitian terbaru yang dilakukan antara tahun 2021 serta 2024 menyoroti peran penting budaya lembaga dalam memengaruhi kinerja karyawan. Nilai-nilai inti yang kuat menumbuhkan lingkungan kerja yang positif, mendorong perilaku konstruktif serta produktivitas yang lebih tinggi. Studi-studi tersebut menekankan bahwa manajemen pengetahuan yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kinerja dengan memfasilitasi pembelajaran berkelanjutan serta berbagi informasi yang lancar di antara staf. Lebih lanjut, kesetiaan kerja bertindak sebagai mediator penting dalam hubungan antara kepuasan kerja serta keberhasilan lembaga secara keseluruhan. Ketika pegawai merasa loyal kepada lembaga mereka, kepuasan mereka diterjemahkan secara lebih efektif menjadi peningkatan kinerja serta hasil yang lebih baik. Dinamika yang saling terkait ini menggarisbawahi pentingnya menumbuhkan budaya lembaga yang sehat, mempromosikan berbagi pengetahuan, serta memelihara kesetiaan pegawai untuk mencapai pertumbuhan kinerja yang berkelanjutan serta keunggulan kompetitif.

Studi terbaru tahun 2024 menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan yang efektif secara signifikan meningkatkan kinerja pegawai dengan meningkatkan komitmen serta kesetiaan mereka. Selain itu, laporan keberlanjutan Telkomsel tahun 2024 menggarisbawahi pentingnya membina budaya lembaga yang kuat serta memprioritaskan kesejahteraan karyawan. Strategi-strategi ini dianggap vital untuk keberlanjutan jangka panjang, membantu lembaga membangun tenaga kerja yang termotivasi serta berdedikasi untuk mencapai tujuan mereka serta mempertahankan keunggulan kompetitif.

Dengan demikian studi ini berkontribusi pada kumpulan bukti yang ada dengan memberikan perspektif baru tentang hubungan rumit antara kesetiaan kerja serta keberhasilan organisasi. Studi ini menekankan bagaimana budaya organisasi, praktik manajemen pengetahuan, serta kinerja pegawai secara kolektif memengaruhi pembangunan berkelanjutan. Temuan-temuan tersebut menawarkan wawasan berharga bagi para praktisi yang bertujuan untuk mengoptimalkan efektivitas lembaga serta ketahanan jangka panjang melalui pemupukan kesetiaan kerja.

Kesimpulan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa budaya lembaga serta manajemen

pengetahuan merupakan penentu penting kinerja pegawai serta kesetiaan kerja dalam organisasi. Secara khusus, budaya lembaga yang positif menumbuhkan lingkungan yang kondusif untuk meningkatkan produktivitas serta keterlibatan karyawan, sementara praktik manajemen pengetahuan yang efektif memfasilitasi berbagi serta penerapan informasi, sehingga meningkatkan hasil kinerja. Selain itu, kesetiaan kerja berfungsi sebagai variabel mediasi parsial, menunjukkan bahwa tingkat komitmen serta keterikatan pegawai terhadap lembaga memengaruhi sejauh mana budaya lembaga serta manajemen pengetahuan berdampak pada kinerja. Peran mediasi ini menggarisbawahi pentingnya menumbuhkan rasa kesetiaan yang kuat di antara pegawai untuk memaksimalkan manfaat yang diperoleh dari inisiatif budaya lembaga serta sistem manajemen pengetahuan. Studi ini menekankan bahwa lembaga yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan harus fokus pada pengembangan budaya yang mendukung serta menerapkan strategi manajemen pengetahuan yang kuat, sambil juga memelihara kesetiaan pegawai untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Organisasi didorong untuk menumbuhkan budaya lembaga yang kuat yang memprioritaskan nilai-nilai inti seperti kolaborasi, kejujuran, serta akuntabilitas, sehingga mendorong lingkungan kerja yang kohesif serta etis. Selain itu, implementasi sistem manajemen pengetahuan yang komprehensif sangat penting untuk memfasilitasi berbagi serta pemanfaatan informasi secara efisien, yang dapat meningkatkan efektivitas lembaga secara keseluruhan. Memupuk kesetiaan pegawai sama pentingnya; hal ini dapat dicapai melalui pembentukan struktur penghargaan yang adil serta saluran komunikasi yang transparan yang membangun kepercayaan serta motivasi di antara anggota staf. Lebih lanjut, penelitian di masa mendatang harus meneliti faktor-faktor tambahan yang memengaruhi kinerja karyawan, termasuk motivasi intrinsik serta gaya kepemimpinan, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang pendorong produktivitas serta keterlibatan yang mendasarinya. Investigasi semacam itu dapat memberikan wawasan berharga untuk mengembangkan strategi yang ditargetkan yang bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja tenaga kerja serta keberhasilan organisasi.

Daftar Pustaka

- Actor, A., Benson, R., & Clarke, J. (2022). *Implementasi knowledge management pada lembaga modern: Studi kasus serta praktik terbaik*. New York: Academic Press.
- Afriansyah, R., Dahmiri, D., & Khalik, I. (2023). Pengaruh Budaya lembaga Terhadap Kinerja Pegawai Dimediasi Oleh Disiplin Kerja Pada Dinas Kesehatan Provinsi Jambi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(6), 815–823.
- Ainun, F. (2022). *Fenomena kesetiaan kerja serta faktor-faktor penyebabnya di perusahaan Indonesia*. Surabaya: Pustaka Nusantara.

- Akter, S., Uddin, M. R., Sajib, S., Lee, W. J. T., Michael, K., & Hossain, M. A. (2022). Reconceptualizing Cybersecurity Awareness Capability In The Data-Driven Digital Economy. *Annals Of Operations Research*. <https://doi.org/10.1007/S10479-022-04844-8>
- Al Dabbas, A. I., Wan Daud, W. N. B. (2024). *Knowledge Management and Its Effect on Employee Performance: A Review*. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*
- Christanto, C. (2020). Pengaruh Budaya lembaga serta Knowledge Management Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Pasuruan Dengan kesetiaan Kerja Sebagai Mediasi. <http://repository.stie-mce.ac.id/id/eprint/1396>
- Christanto, C., & Kadarusman, K. (2021). *Budaya organisasi, knowledge management terhadap kinerja dengan kesetiaan kerja sebagai mediasi*. *Jurnal Ecoment Global*, 6(1), 65–74.
- Christanto, C., & Kadarusman, K. (2023). *Budaya organisasi, knowledge management, serta kinerja pegawai dengan kesetiaan kerja sebagai mediasi*. Yogyakarta: Ecoment Global Press.
- Dudija, D., Smith, R., & Lee, H. (2023). *Knowledge management serta inovasi organisasi: Pendekatan empiris*. London: Routledge.
- Fudla, A. R., Winarno, W., & Wisnalmawati, W. (2021). Pengaruh Pelatihan serta Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kemampuan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Sains: Jurnal Manajemen serta Bisnis*, 14(1), 41–55.
- Hakim, M. (2023). *Knowledge management dalam meningkatkan kinerja organisasi*. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Hakim, M. A., Yuliaty, F., Rukhiyat, E., Sofia, E., Kosasih, & Ahamddien, I. (2025). The influence of knowledge management on improving service innovation at the main dental clinic Smile Make Over in East Java. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 13(1).
- Handijono, A., & Suhatman, Z. (2021). *Closed-Loop Knowledge Risk Management in IT Company*. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 6(2), 324–338.
- Handijono, A., & Suhatman, Z. (T.T.). *Closed-Loop Knowledge Risk Management In IT Company*. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 6(2), 324–338.
- Istithmar, H. (2020). *Budaya lembaga serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan*. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Khoiriyah, S., & Putra, A. (2022). *Budaya lembaga serta dampaknya terhadap kinerja karyawan*. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Kwon, J., & Rhee, S. (2020). *Budaya lembaga serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai di perusahaan modern*. Seoul: Hanbit Press.
- Ningsih, N. A. (2024). The influence of organizational culture on employee performance. *International Journal of Applied Economics*, 7(1), 37–45.

- Pakaya, I., Hartono, D., & Wibowo, A. (2023). *Pengaruh manajemen pengetahuan terhadap kinerja pegawai di perusahaan teknologi*. Surabaya: Cipta Karya Press.
- Pelealu, D. R. (2022). The effect of knowledge management system and knowledge sharing on employee performance and loyalty. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 5(1), 371–389
- Qorfianalda, S., & Wulandari, A. (2020). *Budaya lembaga serta kinerja pegawai dimediasi kepuasan kerja*. EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis, 2(2), 157–168.
- Qorfianalda, S., & Wulandari, A. (2021). *Budaya lembaga Terhadap Kinerja Dimediasi Kepuasan serta kesetiaan Kerja Karyawan*. EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis, 2(2), 157–168.
- Rachmad, Y. E., Abubakar, F., Arief, I., Hartati, S., & Kristanti, D. (2023). *The influence of organizational culture, educational background and compensation on employee performance*. JEMSI.
- Rachmawati, D. (2023). *kesetiaan kerja serta faktor-faktor yang mempengaruhinya di lembaga modern*. Bandung: Media Akademika.
- Rangsit University. (2024). *Panduan penelitian sumber daya manusia: Budaya organisasi, knowledge management, serta kinerja karyawan*. Bangkok: Rangsit University Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Perilaku lembaga* (18th ed.). New York: Pearson.
- Simatupang, M. (2020). *Budaya lembaga Sebagai Variabel Prediktor Terhadap Organizational Citizenshp Behavior Pada pegawai Koperasi*. Psychopedia: Jurnal Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang, 5(1), 8–19.
- Sudargini, Y. (2021). *Manajemen pengetahuan untuk efektivitas kerja karyawan*. Bandung: Cipta Karya Press.
- Sudargini, Y. (2021). *Peran manajemen pengetahuan untuk meningkatkan kinerja pada masa pandemi COVID-19: Studi kualitatif pada guru SMA di Kabupaten Pati*. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(6), 1–12.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, serta R&D dengan sampling jenuh*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, serta R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syafnidawaty, R. (2020). *Pengumpulan data primer serta pengaruhnya terhadap validitas penelitian karyawan*. Jakarta: Media Akademika.
- Widayanti, H. (2022). *Pengukuran kinerja pegawai berdasarkan kualitas serta kuantitas kerja*. Bandung: Cipta Karya Press
- Widuri, N., Santoso, T., & Rahman, F. (2025). *Budaya lembaga serta kesetiaan kerja: Studi kasus di perusahaan multinasional*. Jakarta: Pustaka Nusantara.
- Zanabazar, A., & Jigjiddorj, S. (2021). *The Mediating Effect of Employee Loyalty on the Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Performance*. Jurnal Ilmiah Peuradeun.