

Meningkatkan Kinerja Non-Kuangan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Manajemen Pengetahuan yang Efektif pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo

Zelfitriana Isra¹, Hedy Vanni Alam², Rezkiawan Tantawi³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo

zelfiisra28@gmail.com¹, hedy.alam@ung.ac.id², rezkiawan@ung.ac.id³

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of human resource management and knowledge management on non-financial performance at PT. Bank SulutGo Gorontalo Branch. The research applies total sampling involving 43 respondents. The data collection technique employed in the research is questionnaires distributed to all employees at PT. Bank SulutGo Branch. The analytical tool used to test this research is Multiple Linier Regression with analysis aided by Statistical Program for Social Science (SPSS) Version 26. The result indicate that, partially, human resource management significant influence on non-financial performance. Simultaneously, both human resource management and knowledge management significantly influence non-financial performance at PT. Bank SulutGo Gorontalo Branch.

Keywords : *Human Resource Management, Knowledge Management, Non- Financial Perfomance.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *human resource management* dan *knowledge management* terhadap kinerja non-keuangan pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Teknik pengambilan sampel yang di ambil dalam penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh dengan melibatkan 43 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuisioner dengan populasi seluruh karyawan pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Alat uji analisis yang digunakan dalam menguji penelitian ini yaitu regresi linier berganda dengan alat bantu analisis menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS)* Versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *human resource manangement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja non-keuangan. *Knowledge management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja non-keuangan dan secara simultan *human resource management* dan *knowledge management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja non-keuangan pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo.

Kata kunci : *Human Resource Management, Knowledge Management, Kinerja Non-Kuangan.*

PENDAHULUAN

Industri perbankan merupakan salah satu industri yang sangat kompleks dan berubah dengan cepat. Industri perbankan dituntut agar bekerja dengan hasil yang memuaskan agar mampu untuk menghadapi banyak tantangan termasuk

regulasi yang ketat, persaingan yang kuat, dan tuntutan teknologi yang terus berkembang. Berkembangnya suatu perusahaan tidak terlepas oleh adanya sebuah kinerja. Berbagai perusahaan, organisasi dan lembaga tentunya ingin mendapatkan kinerja karyawan yang baik. Oleh karena itu, pengelolaan dan pemeliharaan sumber daya manusia harus mendapat perhatian dalam kelangsungan perusahaan. Dalam pengukuran kinerja dalam perusahaan salah satunya dapat dibedakan berdasarkan keuangan dan non keuangan (Huang, Balakrishnan, and Pan (2021:2). Dalam keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya ditentukan oleh aspek keuangan. Seiring berjalannya waktu, pengukuran kinerja tidak lagi terbatas pada angka keuangan, tetapi juga mencakup dimensi non-keuangan yang lebih luas. Joshi (dalam Mutia Basri, 2015:116) bukti menunjukkan banyak perusahaan yang merubah sistem pengukuran kinerja mereka dengan menelusuri kinerja non-keuangan dan mengevaluasi strategi kompetitif. Dalam pengukuran kinerja non-keuangan dipercaya dapat meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang Mutia Basri (2015:116).

Kinerja non-keuangan merupakan salah satu tolak ukur yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana pencapaian sebuah perusahaan serta loyalitas manager dengan karyawan dalam mencapai target sesuai standar yang telah ditentukan Perusahaan. Hal ini searah dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Cheng et al., (2014:6) yang mengungkapkan organisasi yang fokus pada kinerja non-keuangan menciptakan keunggulan kompetitif jangka panjang dengan membangun kepercayaan dan keterlibatan pelanggan, karyawan dan masyarakat yang mencakup aktivitas yang bernilai tinggi seperti inovasi, pengembangan lingkungan, kepuasan karyawan dan manajemen mutu.

Mutiasari (2020:32) Pentingnya kinerja non-keuangan disebabkan karena organisasi menghadapi perubahan lingkungan secara cepat. Untuk dapat bersaing, organisasi tentunya membutuhkan sistem informasi yang menangkap secara cepat dan efektif. Dengan banyaknya perkembangan industri perbankan dituntut agar mampu untuk menghadapi banyak tantangan dan menghadapi perubahan lingkungan secara cepat contohnya seperti termasuk regulasi yang ketat, persaingan yang kuat, dan tuntutan teknologi yang terus berkembang (Maulidya&Afifah 2021:280). Oleh karena itu, penilaian kinerja non-keuangan diantaranya dengan mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan, seberapa baik mutu produk , ketepatan waktu dan semangat kerja karyawan (Hernawati, Sanjaya, and Nugraha 2022: 63).

Berdasarkan observasi awal, peneliti melakukan wawancara dengan manager bagian Sumber Daya Manusia & Umum mengenai kinerja karyawan yang dimana kinerja pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo masih kurang baik seperti pada nilai kedisiplinan yang masih kurang sehingga mengakibatkan adanya sumber daya manusia yang tidak mempunyai kesanggupan dalam menghadapi tantangan seperti serta masalah dan tuntutan globalisasi mereka akan menganggap bahwa pekerjaan menjadi salah satu beban. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 rekap absensi karyawan dari tahun 2020,2021,2022.

Table 1.Rekap Absensi Karyawan PT Bank SulutGo Cabang Gorontalo Tahun 2020-2022

No	Tahun	Absensi Karyawan					
		Pulang Awal	Terlambat	Absensi	Cuti	Sakit	TOTAL
1	2020	16	22	35	38	42	153
2	2021	23	28	22	46	37	156
3	2022	25	29	26	48	31	159

Sumber : Bank SulutGo, 2023.

Dari tabel di atas, terlihat bahwa karyawan pada Bank SulutGo Cabang Gorontalo terus mengalami kenaikan absensi dari tahun 2020 memiliki total sebanyak 153 absensi. Kemudian pada tahun 2021 memiliki total absensi sebanyak 156. dan Pada tahun 2022 posisi absensi karyawan Bank SulutGo memiliki total sebanyak 159 absensi. Dalam peningkatan dan penurunan dapat ditunjukkan seberapa tinggi kepuasan karyawan yang memperoleh pencapaian kinerja karyawan Bank SulutGo Cabang Gorontalo.

Berdasarkan fenomena bahwa bank mengalami permasalahan kurang berfungsinya ATM (*error*) sehingga pelayanan nasabah kurang maksimal dan berimplikasi pada kepuasan nasabah di karenakan nasabah mengantri banyak di teller untuk hanya melakukan penarikan apalagi jumlah nasabah yang dimiliki perusahaan banyak sehingga mengakibatkan antrian panjang. Dan hal ini dapat mempengaruhi efesiensi cara kerja karyawan akibat jumlah nasabah yang semakin banyak . Berdasarkan hasil wawancara jumlah nasabah mencapai kurang lebih 150 nasabah ditiap harinya jika terjadinya sistem *error* pada ATM.

Tabel 2. Jumlah Nasabah Perhari PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo

Antrian Pelayanan <i>Costumer Service</i>	Antrian Pelayanan <i>Teller</i>
135	145

Sumber : Bank SulutGo, 2023

Akan tetapi masih adanya masalah dimana nasabah belum merasakan kepuasan akan pelayanan pada produk aplikasi ponsel pintar yaitu aplikasi BSG-*Touch* yang dimana produk ini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi akan tetapi masih terdapat masalah dimana aplikasi tersebut sering *error* yang mengakibatkan kepuasan kualitas produk yang belum memadai. Selain penilaian mutu produk, penelitian ini meneliti mengenai kepuasan karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi jumlah pegawai pada Bank SulutGo mencapai 43 karyawan yang terdiri:

Table 3. Jumlah Karyawan PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo

No	Nama perusahaan	Jumlah Karyawan
1.	Karyawan Tetap PT. BSG Cabang Gorontalo	38
2.	Karyawan PT. Bohusami Sukses Global	5

	(Kontrak Pihak Ketiga)	
JUMLAH		43

Sumber : Bank SulutGo, 2023.

Bagi Bank SulutGo, karyawan merupakan aset terpenting karena mereka adalah penggerak dan pelaksana operasioal sehari-hari. Dengan posisi seperti itu karyawan memiliki peran sangat besar dalam membentuk *image* sebagai bank kebanggaan masyarakat Sulut dan Gorontalo.

Berdasarkan fenomena, Bank SulutGo Cabang Gorontalo sering melakukan kerja lembur yang dimana waktu kerja yang melebihi 7 jam sehari untuk 6 hari kerja. Kerja lembur sebagai pendahulu kepuasan karyawan oleh karena itu kerja lembur dapat menimbulkan dampak negatif pada karyawan seperti kelelahan kerja, kejenuhan kerja dan kesehatan kerja. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan karyawan terkait pengukuran kinerja karyawan dan seberapa sesuai ketepatan waktu pekerjaan pada industri bank. Hal ini dapat dilihat dari rekapan absensi karyawan tabel 1 yang dimana memiliki absensi karyawan yang kurang memadai dapat dilihat bahwa total karyawan sakit berjumlah dari 13-37 absensi.

Berdasarkan sumber yang diperoleh karyawan PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo tentang pencapaian kinerja karyawan dalam beberapa tahun terakhir perlu diperhatikan khusus bagi karyawan PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo setiap tahunnya adanya perubahan naik dan turun. Hal ini dapat dilihat pada :

Tabel 4. Pencapaian Kinerja Karyawan PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo Tahun 2020-2022

NO	Aspek Penilaian			
A	Sikap Kerja	2020	2021	2022
1	Ketaatan disiplin	67%	65%	64%
2	Tanggung jawab	78%	79%	79%
3	Kerjasama	69%	69%	78%
4	Komunikasi	78%	79%	80%
B	Sikap dan Perilaku	2020	2021	2022
1	Kedisiplinan tugas selama jam kerja efektif	71%	69%	70%
2	Kedisiplinan masuk kerja	72%	64%	76%
3	Kesiplinan waktu pulang	65%	70%	72%

Sumber : Satuan Penilaian Kinerja PT.Bank SulutGo Cabang Gorontalo

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo memiliki beberapa penilaian yang masih dibawah standar pada kerja sama, ketaatan disiplin dan pada penilaian sikap dan perilaku masih ada nilai yang kurang, tepatnya pada kedisiplinan waktu pulang. Standar-standar nilai dapat menentukan kinerja karyawan pada perusahaan. Karyawan yang harus meningkatkan kinerjanya agar dapat memiliki nilai yang baik dan dapat memperoleh kinerja yang sesuai agar dan target kinerja yang harus dimiliki karyawan yang diduga kurangnya membangun sistem human resource

managemen dan knowledge management yang baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.5 mengenai Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan DP.3 PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo.

Tabel 5. Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan DP.3 PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo Tahun 2020-2022

NO	Nilai dalam satuan persen(%)	Keterangan
1	91-100	Amat Baik
2	76-90	Baik
3	51-60	Cukup Baik
4	50 kebawah	Kurang

Sumber : Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan DP.3 PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo

Berbagai macam permasalahan yang dihadapi Bank SulutGo dalam menjalankan aktivitas yaitu kurang memadai teknologi informasi perbankan pada sistem ATM, produk layanan : BSG-Touch yang sering *error* dan kinerja karyawan masih kurang baik seperti pada nilai kedisiplinan yang masih kurang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan. Dengan hal tersebut, sumber daya manusia yang tidak mempunyai kesanggupan dalam menghadapi tantangan seperti serta masalah dan tuntutan globalisasi mereka akan menganggap bahwa pekerjaan menjadi salah satu beban. Semakin banyak persaingan di industri perbankan tentu menuntut setiap perusahaan perbankan untuk terus memperbaiki kinerjanya supaya dapat terus bersaing. Jadi untuk meminimalisir agar tidak terjadi hal-hal seperti menghadapi tantangan dan masalah tuntutan globalisasi serta kinerja karyawan maka diperlukan *Human Resource Management* serta *Knowledge Management* yang baik.

Dengan adanya *Human Resource Management* menjadikan suatu pendekatan strategis dalam mengelola tenaga kerja dalam organisasi terutama pada bank yang merupakan industri jasa karena keberadaan sebagai sentral dari berbagai aktivitas perusahaan pada puncak keberhasilan. Sedangkan Lado & Wilson's (dalam Floren, 2017:3) *Human Resource Management* merupakan serangkaian kegiatan fungsi dan proses yang berbeda tetapi saling terkait yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, mempertahankan sumber daya manusia.

Knowledge Management juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja dalam perusahaan dan sebagai inovasi atau pengembangan ide dari pengetahuan, keterampilan, serta sistem yang menjadikan perusahaan dapat menghadapi tantangan pada masa sekarang maupun masa yang akan datang. Penelitian yang dilakukan oleh Hussinki et al (dalam Winarto, 2020:146) menyatakan bahwa pemahaman yang baik tentang bagaimana *knowledge* harus dikelola untuk organisasi agar dapat tumbuh berkembang. Menurut Yogaswara et al. (2022:80) *Knowledge Management* merupakan faktor untuk mendorong kinerja karyawan karena karyawan terus dibekali pengetahuan baru tentang pekerjaan yang akan dilakukan maupun pengetahuan umum diluar pekerjaan.

Menurut Masyitoh et al., (2017:83) Salah satu pendekatan yang diterapkan perusahaan untuk menghadapi berbagai tantangan dan peluang adalah pendekatan yang didasarkan pada teori *Resources Based View* (RBV) memberikan landasan yang kuat untuk memahami bagaimana pengelolaan pengetahuan dan pengelolaan sumber daya manusia saling berintegrasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif dan kinerja yang baik. Kemudian implementasi *Resources Based View* (RBV) pada organisasi melibatkan identifikasi, pengembangan dan pengelolaan sumber daya yang kritis untuk mencapai keunggulan kompetitif. *Resource Based View* (RBV) menekankan pilihan strategis, mengoptimalkan sumber daya manusia, mengelola, mengidentifikasi, mengembangkan dan menggunakan sumber daya utama untuk memaksimalkan nilai perusahaan guna memaksimalkan nilai tersebut, maka *Human Resource Management* perlu pula diberi penguatan dari aspek pengetahuan. Klumpp et al., (2019:209) menyebutkan bahwa penerapan *Knowledge Management* yang efektif dapat memperkuat hubungan antara *Human Resource Management* dan kinerja organisasi.

Altinay et al., (2008:919) melakukan tinjauan sistematis atas hubungan antara *Human Resource Management* dan *Knowledge Management* melalui kajian literatur dengan mengidentifikasi berbagai praktik *Human Resource Management* dan *Knowledge Management* saling terkait dan memberikan wawasan tentang bagaimana keduanya saling memperkuat. Keterkaitan antara *Human Resource Management* dan *Knowledge Management* terhadap kinerja *Human Resource Management* dapat mengimplementasikan *Knowledge Management* dengan mendukung berbagi pengetahuan dan kolaborasi yang menciptakan budaya organisasi dan dalam pengembangan karyawan akan memperkuat suatu upaya dari *Knowledge Management*.

Teece, (2000:52) menunjukkan bahwa *Knowledge Management* sangat menonjol dalam *Human Resource Management* karena individu dan organisasi. Namun demikian, pengetahuan tidak dapat berdiri sendiri tanpa ada pengelolaan begitu juga sebaliknya bahwa *Human Resource Management* butuh didukung oleh *Knowledge Management*. Oleh karena itu, kedua disiplin ilmu tersebut tidak hanya saling terkait tetapi juga sangat saling bergantung. Shih and Chiang (dalam Svetlik & Stavrou Costea, 2007:202) telah membutkikan secara empiris untuk hubungan antara *Human Resource Management* dan *Knowledge Management* yaitu strategi perusahaan yang berusaha untuk memperkaya dukungan tersebut dengan studi yang serupa melalui edisi khusus. *Human Resource Management* saling terkait dengan *Knowledge Management* dimana *Human Resource Management* mengelola orang secara efektif dan *Knowledge Management* yaitu sumber daya manusia yang paling berharga yaitu pengetahuan dan memiliki tujuan yang sama dalam membentuk unit kerja, tim sama dan jaringan komunikasi dalam organisasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Kokkaew et al. (2022) dengan judul “Impacts of *Human Resource Management* and *Knowledge Management* on non-financial organizational performance : Evidence of Thailand Infrastructure construction firms” hasil penelitiannya terdapat pengaruh positif

antara variabel *Human Resource Management* (X1) dan *Knowledge Management* (X2) terhadap kinerja non-keuangan (Y) terhadap kinerja non-keuangan di perusahaan konstruksi Thailand. Ekobelawati (2001) dengan judul “Pengaruh Penerapan *Knowledge Management* terhadap kinerja karyawan di PT. Anzon Toyota Pontianak” dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *Knowledge Management* yang terdiri dari tiga indikator yaitu *personal knowledge*, *job procedure* dan *technology* terhadap kinerja karyawan dengan analisis data menunjukkan bahwa *personal knowledge* merupakan indikator yang mempunyai hubungan dan paling besar pengaruh dibandingkan indikator lainnya.

Namun berbeda dengan penelitian Afiouni (2007) dengan judul “pengaruh *Human Resource Management and Knowledge Management : A Road Map Toward Improving Organizational Perfomance*” dalam penelitiannya menunjukkan bahwa aktivitas *Human Resource Management* tidak secara langsung meningkatkan kinerja tingkat organisasi, sebaliknya mereka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan agar memfasilitasi interaksi kelompok dan berbagi pengetahuan serta budaya mendorong kinerja organisasi.

Dari penelitian-penelitian terdahulu di atas maka didapatkan suatu gambaran tentang adanya pengaruh berbeda terhadap variabel penelitian. Perbedaannya terletak pada tiap indikator, teori yang digunakan peneliti dan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya dan penelitian sekarang. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian ini untuk mengetahui besaran pengaruh *Human Resource Management* dan *Knowledge Management* terhadap kinerja non-keuangan pada bank. Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik mengangkat judul “**Pengaruh *Human Resource Management* dan *Knowledge Management* terhadap Kinerja Non-Kuangan Pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo.**”

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian

Metode Penelitian menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda yang merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk menguji hubungan antara dua atau lebih dari variabel independen (faktor penyebab) dengan variabel dependen (variabel yang ingin diprediksi), dimana peneliti diharapkan dapat menentukan apakah terdapat pengaruh antara faktor-faktor *Human Resource Management* dan *Knowledge Management* terhadap kinerja non-keuangan bank.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan di PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo sebanyak 43 karyawan. Adapun yang dijadikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh yakni metode pengambilan sampel dimana semua populasi menjadi sampel penelitian, yang dikarenakan populasi cukup

sedikit. Sehingga sampel penelitian ini sebanyak 43 karyawan. Dengan meneliti sampel maka peneliti dapat menarik kesimpulan untuk seluruh populasi, dari sampel ini akan digunakan dalam penelitian sebagai responden.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis menggunakan Uji Validitas dan Reabilitas, Analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan uji hipotesis, dengan alat bantu analisis menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS) Versi 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Untuk menguji uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r -hitung dengan r -tabel untuk signifikansi 5% dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung > r tabel maka pertanyaan atau suatu indikator tersebut dinyatakan valid. Demikian sebaliknya bila r hitung < r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut tidak valid. Berikut merupakan hasil pengujian validitas yang dilakukan di kantor Bank SulutGo KCP SMS Telaga. Adapun untuk mencari nilai r tabel menggunakan rumus $df = N-2$ jadi $43-2 = 41$ sehingga hasil dari r tabel = 0.3008. Hasil perhitungan uji validitas pada tabel diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan item pertanyaan yaitu r hitung > r tabel sehingga keseluruhan item pertanyaan dapat dinyatakan valid.

Tabel 6. Uji Validitas Variabel X

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Human Resource Management (X1)</i>			
P1	0.489	0.3008	Valid
P2	0.559	0.3008	Valid
P3	0.671	0.3008	Valid
P4	0.584	0.3008	Valid
P5	0.609	0.3008	Valid
P6	0.663	0.3008	Valid
P7	0.680	0.3008	Valid
P8	0.753	0.3008	Valid
P9	0.419	0.3008	Valid
P10	0.597	0.3008	Valid
P11	0.505	0.3008	Valid
P12	0.513	0.3008	Valid
P13	0.643	0.3008	Valid
P14	0.589	0.3008	Valid
P15	0.352	0.3008	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 26, (2024)

Tabel 7. Uji Validitas X2

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Knowledge Management (X1)</i>			
P1	0.708	0.3008	Valid
P2	0.636	0.3008	Valid
P3	0.824	0.3008	Valid
P4	0.721	0.3008	Valid
P5	0.620	0.3008	Valid
P6	0.592	0.3008	Valid
P7	0.775	0.3008	Valid
P8	0.698	0.3008	Valid
P9	0.764	0.3008	Valid
P10	0.733	0.3008	Valid
P11	0.713	0.3008	Valid
P12	0.812	0.3008	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 26, (2024)

Tabel 8. Uji Validitas Variabel Y

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	keterangan
<i>Kinerja Non-Kuangan (Y)</i>			
P1	0.805	0.3008	Valid
P2	0.709	0.3008	Valid
P3	0.686	0.3008	Valid
P4	0.741	0.3008	Valid
P5	0.771	0.3008	Valid
P6	0.642	0.3008	Valid
P7	0.770	0.3008	Valid
P8	0.771	0.3008	Valid
P9	0.773	0.3008	Valid
P10	0.850	0.3008	Valid

Sumber : Data diolah SPSS 26, (2024)

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r-hitung > r tabel. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa kuisioner yang digunakan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Kriteria variabel dinyatakan reliabel jika *Cronbach' Alpha* lebih besar dari taraf signifikan yang digunakan 0.60.

Variabel Penelitian	<i>Cronbch' Alpha</i>	Taraf Signifikan	Keterangan
<i>Human Resource Management (X1)</i>	0,855	0,60	Reliabel

<i>Knowledge Management (X2)</i>	0,913	0,60	Reliabel
Kinerja Non-Keuangan (Y)	0,909	0,60	Reliabel

Tabel 9. Hasil Uji Realibilitas

Sumber : Data diolah SPSS 26 (2024)

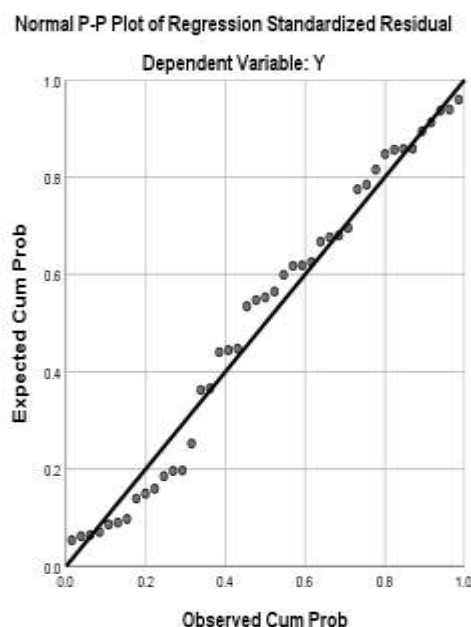
Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas untuk variabel *human resource management* diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,855. Nilai koefisien Croncbach's Alpha lebih besar dari nilai patokan yang telah ditentukan yaitu 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrument yang digunakan pada variabel *human resource management* dalam penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Beberapa asumsi klasik yang digunakan untuk menguji data pada penelitian ini yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heterokedasitas.

Uji Normalitas

Data yang baik dalam penelitian adalah data yang memiliki residu dan dustribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan beberapa cara diantaranya menggunakan *normal probability Plot* dengan melihat penyebaran data atau titik pada sumber diagonal dari grafik, maka data menunjukkan pola distribusi normal yang mengidentifikasi bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Sumber : Data diolah SPSS 26 (2024)

Berdasarkan Uji Normal *P-Plot of Regression Standardized Residual* pada gambar 1 diatas menunjukkan penyebaran mengikuti arah garis disekitar garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat diketahui dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), dimana jika nilai VIF dibawah 10 maka bisa dikatakan multikolinearitas yang terjadi tidak berbahaya atau lolos dari uji multikolinearitas.

Tabel 10. Uji Multikolinearitas

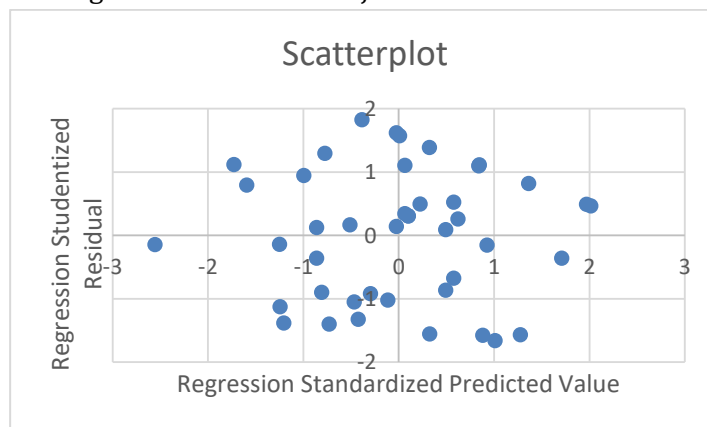
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	<i>Human Resource Management X1</i>	0.988	1.012
	<i>Knowledge Management X2</i>	0.988	1.012

Sumber : Data diolah SPSS 26 (2024)

Berdasarkan data tabel 4.8 bahwa nilai tolerance kedua variabel bernilai 0,988 dan lebih besar dari 0.10. Kemudian nilai dari VIF sebesar 1.012 lebih kecil dari 10. Maka dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel.

Uji Heterokedastisitas

Dasar analisis penilaian data heterokedastisitas jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola yang teratur (bergelombang kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.



Sumber : Data diolah SPSS 26 (2024)

Gambar 1. Uji Heterokedasitas Scatterplot

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa titik titik dalam tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedasitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) yang disajikan dalam bentuk persamaan regresi.

Tabel 1. Analisis Regresi
Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,883	2,102		0,152	0,880
	<i>Human Resource Management (X1)</i>	0,301	0,182	0,295	2,129	0,039
	<i>Knowledge Management (X2)</i>	0,405	0,227	0,423	3,046	0,004

Sumber : Data diolah SPSS 26 (2024)

Berdasarkan data tabel 4.6 diatas maka didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$\hat{Y} = \alpha + bX_1 + bX_2 + \varepsilon$$

$$\hat{Y} = 1,883 + 0,301 X_1 + 0,405 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

1. Nilai a sebesar 1,883 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kinerja non-keuangan belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel *human resource management* (X1) dan *Knowledge Management* (X2). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kinerja non keuangan tidak mengalami perubahan.
2. Nilai koefisien regresi X1 sebesar 0,301 menunjukkan bahwa variabel *human resource management* mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja non-keuangan yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel *human resource management* maka akan mempengaruhi kinerja non- keuangan sebesar 0,301. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Nilai koefisien regresi X2 sebesar 0,405 menunjukkan bahwa *knowledge management* mempunyai pengaruh positif kinerja non-keuangan yang berarti bahwa setiap kenaikan satuan variabel *knowledge management* maka akan mempengaruhi kinerja non-keuangan sebesar 0,405 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Uji t pada dasarnya menguji hubungan pengaruh antar satu variabel independen dan dependen. Uji t dilakukan untuk menguji variabel bebas (X) terdapat hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Tingkat signifikansi 5% atau 0.05 maka derajat bebas atau *degree of freedom* (df) dapat dihitung dengan rumus $df = n - 1$ $(43 - 1) = 42$ berdasarkan hasil ini maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2,018.

Tabel 2. Uji t (Parsial)

Model	t hitung	t tabel	Sig
-------	----------	---------	-----

1	<i>Human Resource Management</i>	2.129	2.018	0.039
2	<i>Knowledge Management</i>	3.046	2.018	0.004

Sumber : data diolah SPSS 26 (2024)

Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada tabel 4.9. Maka berdasarkan hasil tersebut dapat diuraikan :

1. Pengaruh *Human Resource Management* Terhadap Kinerja Non-Kuangan

Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Human Resource Management* (X1) terhadap Kinerja Non-Kuangan (Y). Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi hasil uji t *Human Resource Management* (X1) yaitu $0.039 < 0.05$ dan nilai t hitung $2.129 > t \text{ tabel } 2.018$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis pengaruh *Human Resource Management* terhadap Kinerja Non-Kuangan secara parsial dapat diterima.

2. Pengaruh *Knwoledge Management* Terhadap Kinerja Non-Kuangan

Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Knwoledge Management* (X2) Terhadap Kinerja Non-Kuangan (Y). Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi hasil uji t *Knowledge Management* (X2) yaitu $0.004 < 0.05$ dan nilai t hitung $3.046 > t \text{ tabel } 2.018$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Non-Kuangan secara parsial dapat diterima.

Uji F (Simultan)

Uji F atau simultan bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen

Tabel 3. Uji F (Simultan)

Model		F Hitung	f tabel	Sig
1	<i>Regression</i>	6.276	3.226	0.004

Sumber : data diolah SPSS 26 (2024).

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai F hitung yaitu 6,276 dan F tabel 3.226, sehingga diketahui F hitung $6,276 > F \text{ tabel } 3,226$ dengan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *human resource management* (X1) dan *knowledge management* (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Non Keuangan Pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo.

Koefisien Determinasi (R2)

Koefisien determinasi (R2) dari hasil regresi linier berganda menunjukkan seberapa besar variabel dependen yaitu kinerja non- keuangan dipengaruhi oleh variabel idependen *human resource management* dan *knowledge management*. Hasil Uji koefisien determinasi (R2) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi (R2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	0.489	0.239	0.201	4.24443

Sumber : data diolah SPSS 26 (2024).

Berdasarkan tabel 4.12 hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) di atas, maka diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,239 atau 23,9%. Artinya variabel X_1 (*human resource management*) dan variabel X_2 (*knowledge management*) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y (Kinerja non-keuangan). Untuk besaran pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependent) sebesar 23,9%. Sedangkan sisanya yaitu 76,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh *Human Resource Management* Terhadap Kinerja Non-Keuangan

Hasil penelitian diperoleh bahwa *human resource management* terhadap kinerja non-keuangan berpengaruh positif pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Adapun pengaruh dari *human resource management* terhadap kinerja non-keuangan yaitu 0,301 yang berarti bahwa ketika *human resource management* naik sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kinerja non-keuangan sebesar 30,1%. *Human resource management* memiliki peran dalam kinerja non-keuangan pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo

2. Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Non-Keuangan

Hasil penelitian diperoleh bahwa *knowledge management* terhadap kinerja non-keuangan berpengaruh positif pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Adapun pengaruh dari *human resource management* terhadap kinerja non-keuangan yaitu 0,405 yang berarti bahwa ketika *human resource management* naik sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kinerja non-keuangan sebesar 40,5%. *Knowledge management* memiliki peran dalam kinerja non-keuangan pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Dengan adanya *knowledge Management* juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja dalam perusahaan dan sebagai inovasi atau pengembangan ide dari pengetahuan, keterampilan, serta sistem yang menjadikan perusahaan dapat menghadapi tantangan pada masa sekarang maupun masa yang akan datang.

3. Pengaruh *Human Resource Management* dan *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Non-Keuangan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa *human resource management* dan *knowledge management* secara simultan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja non-keuangan pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Hasil ini berdasarkan nilai dari Uji F sebesar 6,276 dengan nilai signifikan 0,004 atau lebih kecil dari 0,05. *Human resource management* dan *knowledge management* memiliki peran penting dalam kinerja non-keuangan karena karyawan yang harus meningkatkan kinerjanya agar dapat memiliki nilai yang baik dan dapat memperoleh kinerja yang sesuai agar dan target kinerja yang

harus dimiliki karyawan yang diduga kurangnya membangun sistem *human resource management* dan *knowledge management* yang baik.

KESIMPULAN

Secara parsial *Human Resource Management* berpengaruh positif terhadap kinerja non-keuangan pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Semakin ditingkatkan *human resource management* seperti meningkatkan pengambilan keputusan karyawan, meningkatkan efisiensi cara kerja dan proses kerja karyawan, meningkatkan respon terhadap pelanggan, meningkatkan jumlah produk jasa dan meningkatkan kemampuan karyawan dalam berinovasi akan meningkatkan Kinerja Non-Keuangan Pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo. *Knowledge Management* berpengaruh positif terhadap kinerja non-keuangan Pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Semakin ditingkatkan *Knowledge Management* seperti meningkatkan pengambilan keputusan karyawan, meningkatkan efisiensi cara kerja dan proses kerja karyawan, meningkatkan respon terhadap pelanggan, meningkatkan jumlah produk jasa dan meningkatkan kemampuan karyawan dalam berinovasi akan memberikan dampak positif bagi Kinerja Non-Keuangan Pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Secara Simultan, *human resource management* dan *knowledge management* berpengaruh positif terhadap kinerja non-keuangan. Artinya terdapat pengaruh secara Bersama-sama variabel *human resource management* dan *knowledge management* pada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo dalam meningkatkan kinerja non-keuangan.

SARAN

Peningkatan terhadap *human resource management* Karyawan, jika dilakukan peningkatan akan mampu meningkatkan kinerja Non- Keuangan PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Peningkatan *human resource management* dapat dilakukan dengan penempatan karyawan sesuai bidang, pemberian pelatihan, dan pengembangan SDM, penilaian kinerja serta kompensasi kinerja karyawan. Peningkatan terhadap *knowledge management* Karyawan, sehingga mampu meningkatkan lebih lagi Kinerja Non- Keuangan PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo. Hal ini dapat dilakukan dengan penciptaan pengetahuan baru bagi Karyawan, akuisisi, penyempurnaan, sharing dan pemanfaatan Sumber daya.

Kepada PT. Bank SulutGo Cabang Gorontalo agar memberikan perhatian khusus pada peningkatan keamanan kerja serta untuk dapat terus memantau dan mengevaluasi indikator kinerja secara berkala. Yang akan membantu perusahaan untuk mengidentifikasi tren jangka panjang, mengukur dampak dari perubahan kebijakan atau program, dan mengidentifikasi area-area di mana perbaikan lebih lanjut diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

Altinay, Levent, Eser Altinay, and Judie Gannon. 2008. "Exploring the Relationship between the Human Resource Management Practices and Growth in Small

- Service Firms.” *Service Industries Journal* 28(7): 919–37.
- Cheng, Beiting, Ioannis Ioannou, and George Serafeim. 2014. “Corporate Social Responsibility and Access to Finance.” *Strategic Management Journal* 35(1): 1–23.
- Ekobelawati, Fransiska. 2001. “PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN Fransiska Ekobelawati Akademi Sekretari Manajemen Indonesia Pontianak (ASMI) Email : Sischasira06@Gmail.Com.” : 20–24.
- Hernawati, Yochevyn Agvyanda Sanjaya, and Basuki Nugraha. 2022. “Kinerja Keuangan Dan Non Keuangan Perhotelan.” *Jurnal Penelitian Teori & Terapan Akuntansi (PETA)* 7(1): 61–72.
- Heuvel, Sjoerd Van Den, and Tanya Bondarouk. 2017. “Journal of Organizational Effectiveness : People and Performance Article Information :”
- Huang, Jizhang, Ramji Balakrishnan, and Fei Pan. 2021. “Properties of Performance Measures and the Demand for Discretion in Incentive Contracts.” *Journal of Accounting, Auditing and Finance* 36(2): 353–78.
- Klumpp, Matthias, Sascha Bioly, and Thomas Neukirchen. 2019. “Human Resource and Knowledge Management.” *Lecture Notes in Logistics*: 205–29.
- Kokkaew, Nakhon, Noppadon Jekkaw, Vachara Peansupap, and Warit Wipulanusat. 2022. “Impacts of Human Resource Management and Knowledge Management on Non-Financial Organizational Performance: Evidence of Thai Infrastructure Construction Firms.” *Ain Shams Engineering Journal* 13(6): 101750. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2022.101750>.
- Masyitoh, Siti et al. 2017. “Penerapan Konsep Resource-Based View (RBV) Dalam Upaya Mempertahankan Keunggulan Bersaing Perusahaan (Studi Kaauss Pada Artshop Akifani Mutiara Mataram).” *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi* 14(1): 82–95.
- Maulidya, Gita Putri, and Nur Afifah. 2021. “Perbankan Dalam Era Baru Digital: Menuju Bank 4 . 0.” *Proceeding Seminar Bisnis Seri V*: 278–88.
- Mutia Basri, Yesi. 2015. “Pengukuran Kinerja Non Finansial Dalam Meningkatkan Kinerja Finansial : Study Literatur.” *Jurnal Akuntansi* 3(2): 114–26.
- Mutiasari, Annisa Indah. 2020. “Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital.” *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* 9(2): 32–41.
- Svetlik, Ivan, and Eleni Stavrou–Costea. 2007. “Connecting Human Resources Management and Knowledge Management.” *International Journal of Manpower* 28(3–4): 197–206.
- Teece, David J. 2000. “Strategies for Managing Knowledge Assets: The Role of Firm Structure and Industrial Context.” *Long Range Planning* 33(1): 35–54.
- Winarto, Wahid Wachyu Adi. 2020. “Pengaruh Knowledge Management Terhadap Peningkatan Kinerja Umkm Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Moderasi.” *Business Management Analysis Journal (BMAJ)* 3(2): 141–57.
- Yogaswara, Andrey Satwika, Disman M.S, Eeng Ahman, and Fitriani Reyta. 2022. “Peranan Manajemen Pengetahuan Dalam Peningkatan Kompetensi Dan

M&S Management Journal

Volume 3 Nomor 1 (2024) 150 – 166 E-ISSN 2830-7089

DOI: 10. 56709/mesman. v3.i1.168

Kinerja Pimpinan Militer.” *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*
5(2): 76–84.