

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, KNOWLEDGE MANAGEMENT* DAN *TRUST BUILDING* TERHADAP KINERJA PADA PERSONIL DIREKTORAT INTELKAM POLDA SULTRA**

**Ruslan Aristo**

[rustanaristo@gmail.com](mailto:rustanaristo@gmail.com)

Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Halu Oleo

**Alida Palilati**

[alidapalilati@gmail.com](mailto:alidapalilati@gmail.com)

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

**Asrip Putera**

[asripputera@gmail.com](mailto:asripputera@gmail.com)

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

**Info Jurnal**

**Sejarah Artikel:**

Diterima

13 – 10 – 2022

Disetujui

26 – 11 – 2022

Dipublikasikan

28 – 12 - 2022

**Keywords:**

*Perceived Organizational Support, Knowledge Management, Test building, Police Member Performance*

**Klasifikasi JEL:**

H10; H11

**Abstract**

*This study aims to: 1) The simultaneous influence of Perceived Organizational Support, knowledge management and Trust Building simultaneously on the Personnel Performance of the Directorate of Intelligence and Security at the Southeast Sulawesi Police, 2) find out that Perceived Organizational Support has a positive and significant effect on the Personnel Performance of the Southeast Sulawesi Police Intelligence and Security Directorate. , 3) knowing that knowledge management has a positive and significant effect on the Personnel Performance of the Intelligence and Security Directorate of the Southeast Sulawesi Police, 4) knowing that the Trust Building has a positive and significant effect on the Personnel Performance of the Directorate of Intelligence and Security of the Southeast Sulawesi Police.*

*The object of this research is the Directorate of Intelligence and Security of the Southeast Sulawesi Police with a total population of 100 personnel. Determination of the sample sampling technique is done by census. The research data was collected using a questionnaire, the research data was analyzed using SPSS version 22 to determine the results of the regression analysis of the influence of the independent variable on the dependent variable.*

*The results of the study: 1) simultaneously and positively perceived organizational support, knowledge management, and test building affect the performance of members of the Directorate of Intelkam Polda Sultra, 2) Perceived organizational support has a positive and significant effect on the performance of members of the Directorate of Intelkam Polda Sultra, 3) Knowledge management has an effect positive and significant impact on police generic performance, and 4) Test building has a positive and significant effect on the performance of members of the Directorate of Intelligence and Security for the Regional Police of Southeast Sulawesi*

## I. PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah salah satu organisasi pemerintahan yang berfungsi untuk menjaga keamanan serta ketertiban ditengah masyarakat disamping itu juga bertugas dalam melakukan penyelidikan terhadap perkara-perkara kriminal. Definisi kepolisian menurut Undang-Undang Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1997 pasal 1 dan Undang-Undang Kepolisian Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 pasal 1 ialah segala hal-ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Kepolisian Negara Republik Indonesia mengemban tugas-tugas kepolisian diseluruh wilayah Indonesia.

Program Reformasi Birokrasi Nasional Kepolisian RI berupaya untuk mewujudkan *good governance* dan *clean government*. Momentum reformasi nasional tersebut membawa perubahan paradigma di lingkungan kepolisian menuju Polisi sipil yang mandiri, profesional, modern, humanis, dan anti KKN. Perubahan paradigma tersebut dilakukan melalui tiga aspek yaitu aspek instrumental, struktural dan kultural. Seiring dengan program nasional bidang Reformasi Birokrasi maka Reformasi Polri telah tertuang dalam *Grand Strategy* 2005-2025 yang merupakan rencana strategis pencapaian visi Polri, yaitu “Terwujudnya Postur Polri yang Profesional, Bermoral dan Modern sebagai Pelindung, Pengayom dan Pelayan Masyarakat yang Terpercaya dalam Melindungi Masyarakat dan Menegakkan Hukum”.

Jika dilihat dari total Jumlah penyelesaian kasus Tindak Pidana yang dihasilkan belum tercapai. Pencapaian dari penyelesaian kasus Tindak Pidana tentunya tidak juga dipengaruhi oleh pihak lain variabel yang diduga mempengaruhi motivasi kerja. Dalam upaya mencapai target yang telah ditetapkan, anggota dituntut untuk memiliki produktivitas kerja yang tinggi. Namun, banyak anggota tanpa disadari mengalami stres kerja karena kelelahan kerja. Stres kerja muncul ketika anggota tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan, serta tidak jelas apa yang tanggung jawab pekerjaan. Stres adalah kondisi dari ketegangan yang menciptakan fisik dan psikologis ketidak seimbangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang anggota..

Pencapaian keberhasilan atau peningkatan kinerja personil Polda Sultra tidak terlepas dari kerja keras seluruh personel Polda Sultra serta dukungan yang besar dari pemerintah, swasta, tokoh masyarakat, tokoh agama dan lembaga swadaya masyarakat. Meskipun keberhasilan tersebut belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mengharapkan kinerja Polri terus lebih baik. Dalam upaya mewujudkan harapan masyarakat tersebut Polda Sultra melakukan upaya reformasi birokrasi menuju *good governance* dan *clean government* serta membangun komunikasi melalui strategi Pemolisian Masyarakat yang bertujuan untuk mendekatkan personel Polri dengan kearifan lokal, melalui tokoh-tokoh adat/agama/masyarakat, selain itu Polri juga melakukan upaya pengelolaan terhadap media mainstream/konvensional dan media sosial.

Kinerja yang dimiliki oleh anggota kepolisian merepresentasikan kinerja sebuah organisasi tersebut, karena kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Penting bagi organisasi untuk menciptakan kinerja anggota kepolisian yang baik sehingga kinerja organisasi akan tercipta dengan baik pula serta tujuan organisasi dapat tercapai.

Merujuk pada teori Manajemen SDM maka untuk menguji dan menjelaskan pengaruh antara konstruk dalam studi ini difokuskan pada kinerja anggota polisi. Konsep kinerja personil polisi atau prestasi kerja adalah ukuran untuk mengidentifikasi hasil akhir dari pencapaian anggota polisi terhadap tugas yang diemban dalam organisasi. Studi ini, teori yang digunakan untuk menjelaskan konstruk kinerja personil polisi adalah *performance theory* yang dikemukakan oleh Dessler (2019), dan Santis *et al.* (2018). Lebih lanjut pengukuran kinerja dalam penelitian ini menfokuskan pengukuran kinerja personil polisi berdasarkan penilaian kinerja generik. Pengukuran kinerja generik polisi berdasarkan PKA pasal 15 ayat 2 Peraturan Polri Nomor 2 Tahun 2018, terdiri dari 10 (sepuluh) indikator yaitu kepemimpinan; orientasi pelayanan; komunikasi; pengendalian emosi; integritas; empati; komitmen terhadap organisasi; inisiatif; disiplin; dan kerja sama.

Berdasarkan uraian latar belakang, masih terdapat kesenjangan hasil penelitian. Karena itu maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul. “Pengaruh *Perceived Organizational Support, Knowledge Management* dan *Trust Building* terhadap kinerja pada Personil Direktorat Intelkam Polda Sultra”

## II. TINJAUAN LITERATUR

### ***Perceived Organization Support***

*Perceived Organizational Support* (POS) adalah suatu keyakinan yang dipegang oleh karyawan bahwa organisasi atau perusahaan menghargai kontribusinya dan peduli akan kesejahteraannya (Wu dan Liu, 2014). *Perceived Organizational Support* dapat membantu karyawan untuk meningkatkan hasil kerja yang positif dan mengurangi hasil kerja yang negatif sebagai bentuk timbal-balik dukungan dari organisasi atau perusahaan terhadap dirinya (Wu dan Liu, 2014).

*Perceived Organizational Support* (POS) menjelaskan apakah organisasi menilai dan menghargai kontribusi karyawan serta memberikan perhatian terhadap kehidupan dan kesejahteraan karyawan. Ketika dukungan yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan di rasa cukup maka organisasi mendapat sebuah penerimaan dan keinginan terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan (Karavadar, 2014).

*Perceived Organizational Support* yaitu sikap organisasi terhadap ide-ide yang disampaikan oleh anggota, respon terhadap pegawai yang mengalami masalah serta perhatian organisasi terhadap kesejahteraan dan kesehatan anggota merupakan tiga aspek yang menjadi perhatian utama dari pegawai. Definisi operasional setiap dimensi yang merupakan sub variabel pada penelitian ini sekaligus pengukuran variabel POS sebagai berikut: (1) Keadilan merupakan cara yang digunakan untuk menentukan bagaimana mendistribusikan sumber daya diantara anggota, dimana hal ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki kepedulian terhadap kesejahteraan anggota. Keadilan prosedural menjadi aspek keadilan struktural dan aspek social, (2) Dukungan atasan adalah pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan anggota. Karena atasan bertindak sebagai agen dari organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan, dan (3) Penghargaan Organisasi adalah merupakan pandangan anggota tentang penghargaan yang diberikan organisasi, dan kondisi pekerjaan. Meliputi gaji, pengakuan, dan promosi, keamanan dalam bekerja kemandirian, peran stressor, pelatihan, dan ukuran organisasi.

### **Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*)**

*Knowledge management* merupakan kekhususan organisasi (*organization-specific*), ketika perhatian dasarnya adalah eksploitasi dan pengembangan *organizational knowledge assets* kepada tujuan-tujuan organisasi selanjutnya. Awalnya istilah manajemen pengetahuan diperkenalkan oleh Wiig pada tahun 1986, melalui penerbitan buku dengan judul *Knowledge Management Foundations* yang dipublikasikan pada tahun 1993. Saat ini, konsep manajemen pengetahuan banyak dibahas dan mendapat perhatian dari para ilmuwan, praktisi maupun peneliti. *Knowledge management* bukan merupakan sesuatu yang baik (*better things*), tapi untuk mengetahui bagaimana mengerjakan dengan lebih baik (*things better*). Pengetahuan didefinisikan sebagai keahlian atau keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan dan pengalaman, pemahaman teoritis atau praktis tentang subjek, residu pemikiran yang berasal dari pengalaman dan yang dimiliki dan diedarkan melalui masyarakat.

Manajemen pengetahuan, yaitu pernyataan anggota polisi terhadap upaya perolehan, penyimpanan, pengelolaan, penggunaan, penyebaran, perlindungan/proteksi, evaluasi dan penyempurnaan pengetahuan dengan pendekatan terstruktur dan sistematis yang mempertimbangkan pemanfaatan keseluruhan basis pengetahuan organisasi dikombinasikan dengan keterampilan personal, inovasi dan ide-ide untuk membuat atau menciptakan organisasi yang lebih efektif dan efisien. Karena itu manajemen pengetahuan adalah kemampuan anggota polisi untuk menyatakan kembali, memahami dan mengaplikasikan definisi, fakta, konsep, prinsip atau istilah penggunaan informasi yang telah dipelajari sebelumnya. Definisi operasional setiap dimensi yang merupakan sub variabel pada penelitian ini sekaligus pengukuran variabel manajemen pengetahuan sebagai berikut: (1) Perolehan atau akuisisi pengetahuan yaitu proses perolehan ataupun pengembangan aset intelektual, termasuk pemahaman personal, keahlian, pengalaman dan relasi antar data, (2) Berbagi pengetahuan yaitu proses menyebarkan dan membuat pengetahuan tersedia untuk berbagai kalangan yang membutuhkan di dalam organisasi penggunaannya. Dan (3) Memanfaatkan atau Aplikasi pengetahuan yaitu proses penggunaan pengetahuan organisasi, dalam pembentukan panduan-panduan kerja berdasarkan pengalaman dan pengetahuan di masa lampau.

### **Membangun Kepercayaan (*Trust Building*)**

Seiring dengan program Reformasi Birokrasi Nasional dan Birokrasi Polri serta tuntutan masyarakat yang mengharapkan agar aparatur Polri dapat mewujudkan *good governance* dan *clean government*. Polri telah mencanangkan program reformasi birokrasi guna mewujudkan harapan masyarakat menjadi “Polri yang dipercaya, yang memberikan pelayanan prima, minimal *zero complain*, menjadikan Polri unggul dan profesional berlandaskan revolusi mental” dalam bidang SDM, administrasi, operasional dan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, transparan, akuntabel, informatif dan mudah diakses (Kep. Kapolri No. 541 Tahun 2016 dan Permen PAN-RB No. 11 Tahun 2015).

Dari berbagai teori dan konsep membangun kepercayaan yang dipaparkan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah harapan positif seseorang kepada orang lain yang melibatkan sebuah resiko di dalamnya, yang dapat diukur dengan sifat dapat dipercaya, kemampuan menyelesaikan tugas, keadilan, konsistensi, kesetiaan, keterbukaan, dan sikap yang adil. Membangun kepercayaan merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah organisasi dan tim. Selanjutnya para ahli memberikan pendapat yang beragam tentang konsep dan teori dalam pengukuran kepercayaan. Robbins dan Judge (2015:392-393) mengemukakan bahwa ada lima dimensi kunci dalam membangun konstruksi kepercayaan yang dapat dijadikan parameter pengukuran kepercayaan yaitu: integritas (*integrity*), kompetensi (*competence*), konsistensi (*consistency*), loyalitas (*loyalty*) dan keterbukaan (*openness*).

*Trust Building*, yaitu persepsi personil polisi terhadap keyakinan timbal balik terhadap orang lain atau kelompok lain serta kesediaan untuk saling memberi dan menerima satu sama lain melalui perkataan, tindakan, perilaku atau keputusan seperti berkata jujur, berperilaku adil, memberi dukungan, tepat dalam mengambil keputusan, dapat diandalkan, memiliki integritas, konsisten, bersikap terbuka dan perhatian terhadap rekan kerja. Dengan demikian pengukuran variabel membangun kepercayaan dalam penelitian terdiri dari lima indikator yaitu: (1) integritas (*integrity*), (2) kebaikan hati (*benevolence*), (3) konsistensi (*consistency*), (4) kehandalan (*reliability*), (5) loyalitas (*loyalty*), (6) keterbukaan/transparansi (*openness/transparency*) yang diadopsi dari Kep. Kapolri No. 541 Tahun 2016 dan Permen PAN-RB No. 11 Tahun 2015

### **Kinerja Anggota**

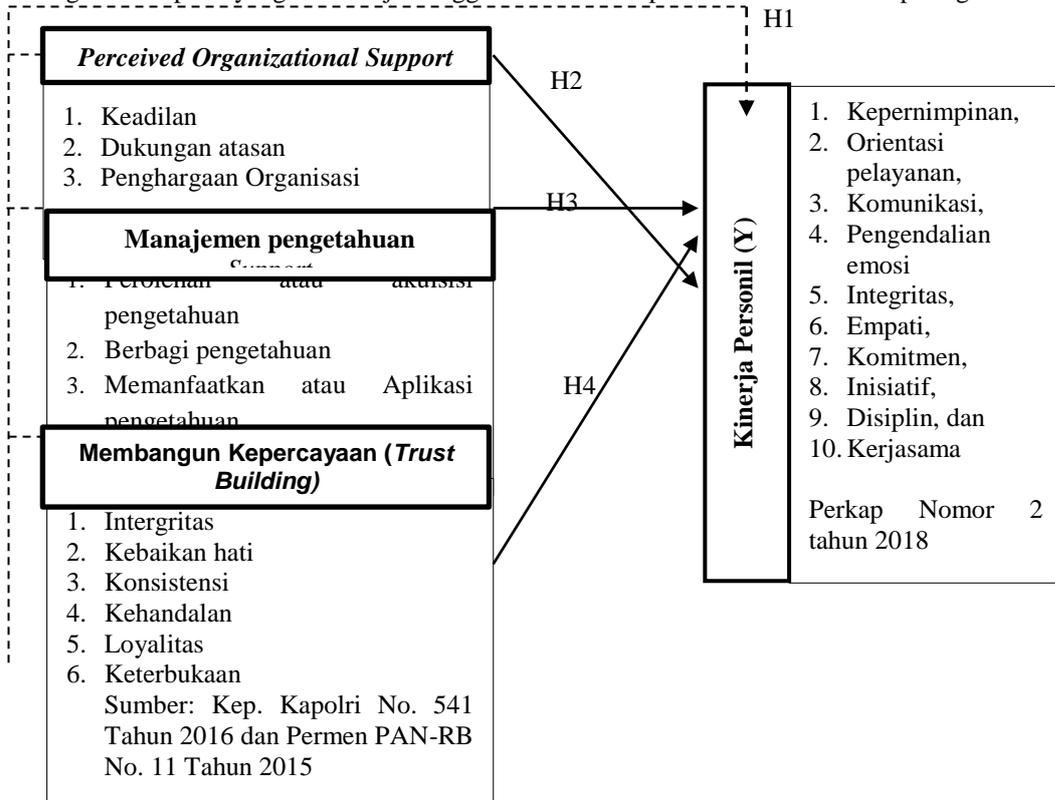
Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Menurut Mangkunegara (2014:9) berpendapat bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Kinerja institusional atau organisasi telah ditetapkan dalam tugas pokok dan fungsi organisasi. Tugas pokok dan fungsi organisasi tersebut dalam teori organisasi dirinci dalam sejumlah peranan-peranan yang dilakukan oleh personal organisasi. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) Nomor:2 tahun 2018, tentang Penilaian Kinerja Anggota Polri dengan Sistem Manajemen Kinerja. Sistem Manajemen Kinerja yang selanjutnya disingkat SMK adalah system yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur kinerja anggota Polri agar selaras dengan visi dan misi organisasi. Indikator pengukuran PKA berdasarkan Peraturan Polri Nomor 2 Tahun 2018 dilakukan melalui penilaian kontrak kerja dilakukan dengan cara membandingkan antara realisasi dengan target kerja yang terdapat dalam kontrak kerja selama 1 semester. Karena itu dalam penelitian ini memfokuskan pengukuran kinerja personil polisi berdasarkan penilaian kinerja generik.

Pengukuran kinerja merupakan alat untuk menilai kesuksesan organisasi. Dalam konteks organisasi sektor publik, kesuksesan organisasi itu akan digunakan untuk mendapatkan legitimasi dan dukungan publik. Masyarakat akan menilai kesuksesan organisasi sektor publik melalui kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang relatif murah dan berkualitas. Menurut Mangkunegara (2009:154) pelayanan publik tersebut yang menjadi *bottom line* dalam organisasi sektor publik, beberapa negara maju menggunakan strategi dan pendekatan yang berbeda-beda untuk memberikan pelayanan terbaik bagi warganya. Bernadin (2007:277) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Keenam kriteria tersebut adalah: (1) Kualitas, (2) Kuantitas, (3) Ketepatan waktu, (4) Efektifitas, (5) Kemandirian, dan (6) Komitmen.

Indikator pengukuran kinerja faktor generik yang didasarkan sitensa teori, hasil penelitian dan Peraturan Polri Nomor 2 Tahun 2018 pada pasal 15 ayat 2 bahwa penilaian PKA yang terdiri dari 10 (sepuluh) indikator yaitu Kepemimpinan, Orientasi pelayanan, Komunikasi, Pengendalian emosi, Integritas, Empati, Komitmen, Inisiatif, Disiplin, dan Kerjasama.

Berdasarkan landasan teori dan telaah penelitian sebelumnya, maka penulis mengembangkan kerangka konseptual yang akan diuji menggunakan metode penelitian kuantitatif seperti gambar berikut:



**Hubungan Antara Variabel Pengaruh Perceived Organizational Support, Knowledge Management dan Trust Building Terhadap Kinerja Pada Personil**

Berdasarkan teori *Knowledge Based View* (KBV) Grant (2002), penelitian sebelumnya yang telah dilakukan dalam konteks organisasi publik maupun bisnis menunjukkan bahwa implementasi manajemen pengetahuan yang baik dapat menghasilkan kinerja yang lebih tinggi dan keunggulan kompetitif (Amjad Iqbal *et al.*, 2018, Razzaq *et al.*, 2019, Migdadi, 2020). Manajemen sumber daya berbasis pengetahuan yang efektif dapat meningkatkan pembelajaran organisasi dan meningkatkan kemampuan untuk berinovasi, menangkap pasar dan merespons pasar secara dinamis yang mengarah kepada peningkatan kinerja yang lebih baik (Razzaq *et al.*, 2019, Rehman dan Iqbal, 2020)). Pengukuran variabel manajemen pengetahuan dalam penelitian ini terdiri dari lima indikator yaitu (1) perolehan/akuisisi pengetahuan, (3) berbagi pengetahuan, (3) pemanfaatan pengetahuan yang diadopsi dari (Mabes Polri, 2014:11), Payal *et al.* (2019), Balasubramanian *et al.* (2019), Razzaq *et al.* (2019), Rehman dan Iqbal (2020), Obeso *et al.* (2020) dan Migdadi (2020); (4) Dokumentasi dan penyimpanan pengetahuan/*knowledge documentation and storage* (Balasubramanian *et al.*, 2019, Razzaq *et al.* 2019, Obeso *et al.* 2020 dan Migdadi, 2020), dan (5) perlindungan pengetahuan/*knowledge protection* yang diadopsi (Shiaw-Tong *et al.*, 2016, dan Payal *et al.*, 2019).

Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Di dunia ekonomi, kepercayaan telah dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan konsumen dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan (Fatirul, Ahmad Noor. 2010). Menurut Kirana & Moordiningsih. (2010), membangun kepercayaan merupakan konsep *relasional* bukan individual. Ia tidak berkaitan dengan kepentingan atau keuntungan pribadi individu. Membangun kepercayaan adalah konsep yang mengandung harmoni, jaminan, dan kesejahteraan untuk individu dan komunitas. Menurut Mayer (2012) indikator utama yang membentuk seseorang dalam membangun kepercayaan terhadap orang yang lain ada tiga yaitu pertama, kemampuan. Kedua, integritas dan ketiga, kebaikan hati. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian:

### **H1: Pengaruh *Perceived Organizational Support*, *Knowledge Management* dan *Trust Building* secara simultan berpengaruh Terhadap Kinerja Pada Personil**

#### **Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Polisi**

Berdasarkan kajian teoritis dan hasil penelitian terdahulu maka pengelompokan pengaruh antara variabel yang dikaji dalam penelitian ini sebagian besar peneliti telah membuktikan bahwa kompetensi, *knowledge management*, *trust building* yang baik mampu meningkatkan kinerja personil. Namun secara empiris ternyata pengaruh antara kompetensi, *knowledge management*, dan *trust building* terhadap kinerja sangat bervariasi dan kontradiktif. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan verifikasi hubungan antara variabel yang berdasarkan kajian teoritis dan empiris.

Dengan adanya dukungan secara positif dalam hal apapun dari perusahaan terhadap karyawan, maka akan terjadi timbal balik hubungan positif dari karyawan terhadap perusahaan khususnya terhadap kinerja. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Miao dan Kim (2009) terhadap karyawan BUMN di China yang menyatakan bahwa POS berkorelasi positif terhadap kinerja karyawan. Salah satu bentuk dari POS adalah lingkungan kerja yang mendukung. Penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono dan Nursanti (2014) terhadap karyawan tambang PT Pama Indo Mining menyatakan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian yakni:

#### **H2: *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Anggota**

#### **Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Polisi**

Teori yang digunakan adalah manajemen pengetahuan dikemukakan oleh Kimiz Dalkir (2005:3) bahwa manajemen pengetahuan adalah proses penerapan pendekatan dan koordinasi yang sistematis melalui penciptaan, berbagi, penerimaan, struktur, menerapkan manajemen pengetahuan, diseminasi pengetahuan tenaga kerja, teknologi, dan struktur organisasi organisasi untuk menambah nilai melalui kepercayaan penggunaan kembali, inovasi dan peningkatan kinerja personil. Armstrong (2020:149) dan PermenPAN dan RB, No: 14 (2011:3) manajemen pengetahuan adalah upaya terstruktur dan sistematis dalam mengembangkan dan menggunakan pengetahuan yang dimiliki untuk membantu proses atau praktek membuat, memperoleh, menangkap, berbagi, dan menggunakan pengetahuan untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kinerja personil. Selanjutnya Castro (2015), Omotayo (2015) dan Hasani & Sheikhesmaeili (2016) menyatakan bahwa manajemen. Pengetahuan adalah sumber terpenting bagi organisasi untuk membangun kepercayaan dan kinerja organisasi. Akhirnya Mages Polri, (2014:7) manajemen pengetahuan adalah upaya terstruktur dan sistematis dalam mengembangkan dan menggunakan pengetahuan yang dimiliki untuk membantu proses pengambilan keputusan bagi peningkatan kinerja organisasi. Karena itu *knowledge* merupakan "*justified true believe*" (Mages Polri, 2014:13). Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian yakni:

#### **H3: Manajemen Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Anggota**

#### **Pengaruh *Trust Building* Terhadap Kinerja Polisi**

Kreitner dan Kinicki (2014:318) menyatakan membangun kepercayaan sebagai kemauan untuk saling memberi dan menerimadengan perilaku menjelaskan kebijakan-kebijakkan dan keputusan yang menyediakan umpan balik yang tepat bagi peningkatan kinerja personil. Pendapat yang sama oleh Zanini & Migueles, (2013) bahwa kepercayaan pada pimpinan dan sesama anggota dalam organisasi dapat menjadi dasar untuk peningkatan kinerja personil dalam organisasi. Konsisten dengan pendapat Colquitt Jason *et al.* (2015:219) dan Robbins & Timothy (2015:458) bahwa kepercayaan merupakan ekspektasi atau pengharapan positif terhadap keinginan untuk mengikuti otoritas terhadap pengaruh dan peningkatan kinerja organisasi. Alex Koohang *et al.* (2017) menyatakan kepercayaan merupakan fondasi bagi pelaksanaan efektifitas organisasi, proses manajemen pengetahuan, dan kinerja organisasi. Membangun kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai oleh Paliszkievicz *et al.* (2015), Dian Rakhmawati dan Susetyo (2015), Saad Alaarj *et al.* (2016), Alex Koohang *et al.* (2017), Mathew Allena *et al.* (2018). Sedangkan Indrayanto *et al.*, (2014), menemukan membangun kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Membangun kepercayaan adalah konsep yang mengandung harmoni, jaminan, dan kesejahteraan untuk individu dan komunitas. Menurut Mayer (2012) indikator utama yang membentuk seseorang dalam membangun kepercayaan terhadap orang yang lain ada tiga yaitu pertama, kemampuan. Kedua, integritas dan ketiga, kebaikan hati.

#### **H4 : *Tust Building* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Anggota**

### III. METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) yang akan membuktikan hubungan kausal antara variabel bebas (*independent variable*) yaitu *Perceived Organizational Support*, Manajemen Pengetahuan Dan *Trust Building* terhadap variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kinerja anggota polisi. Dengan demikian penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, asosiatif kausal dengan metode *survey*. Karena itu rancangan penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan penjelasan pengaruh kausal antar variabel berdasarkan pada masalah, tujuan dan hipotesis penelitian, sehingga jenis penelitian ini adalah verifikasi dan *explanatory research*. Penelitian menggunakan metode survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan angket sebagai alat pengumpulan data. Dilihat dari aspek waktu pengumpulan data, penelitian ini menggunakan desain *cross section*, dimana data hanya sekali dikumpulkan (Uma Sekaran, 2016:177). Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota Direktorat Intelkam Polda Sultra Balai yang berjumlah 100 orang tidak termasuk diri sendiri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan dikomentasi dalam memperoleh data-data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian initerdiri dari dua, yakni metode analisis statistic deskriptif dan metode analisis statistic inferensial. Dalam penelitian ini untuk melakukan analisis data menggunakan bantuan computer dengan menggunakan program SPSS.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal dilihat atau mendekati normal (Ghozali, 2013:161). Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat pada bentuk distribusi datanya, yaitu pada histogram maupun *normal probability plot*.
2. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. *Variable orthogonal* adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2013:106). Untuk melihat apakah ada kolinieritas dalam penelitian ini, maka akan dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF). Menurut Ghozali batas nilai VIF yang diperkenankan adalah maksimal sebesar 10. Dengan demikian nilai VIF yang lebih besar dari 10 menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi.
3. Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka terjadi heteroskedastisitas atau data memiliki kesamaan varians (Ghozali, 2013)

#### Hasil Penelitian

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pola perubahan nilai variabel yang disebabkan oleh variabel lain dan untuk menemukan tingkat keeratan hubungan variabel yang berbeda dalam suatu populasi. Dalam penelitian ini, uji regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh dan besar pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS sebagai berikut:

#### Ringkasan Hasil Persamaan Regresi

| Coefficients <sup>a</sup> |                                       |                             |            |                           |       |      |                         |       |
|---------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model                     |                                       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                           |                                       | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant)                            | 5,524                       | 3,875      |                           | 1,426 | ,157 |                         |       |
|                           | Perceived organizational support (X1) | ,611                        | ,161       | ,356                      | 3,796 | ,000 | ,640                    | 1,562 |
|                           | Manajemen pengetahuan (X2)            | ,339                        | ,118       | ,236                      | 2,867 | ,005 | ,829                    | 1,207 |

|   |                           |      |      |      |       |      |      |       |
|---|---------------------------|------|------|------|-------|------|------|-------|
|   | <i>Test building</i> (X3) | ,243 | ,090 | ,257 | 2,690 | ,008 | ,616 | 1,622 |
| a. Dependent Variable: kinerja polisi (Y) |                           |      |      |      |       |      |      |       |

Sumber: Data primer diolah, 2021

Persamaan regresi pada perhitungan pengaruh *perceived organizational support*, Manajemen pengetahuan, *test building*, terhadap kinerja dapat dinyatakan dalam persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 0,356X_1 + 0,236X_2 + 0,257 X_3$$

Hasil persamaan regresi Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien regresi *perceived organizational support* terhadap kinerja bernilai positif sebesar 0,356, dapat diartikan bahwa *perceived organizational support* yang meningkat akan membuat kinerja meningkat.
2. Nilai koefisien regresi Manajemen pengetahuan terhadap kinerja bernilai positif sebesar 0,236, dapat diartikan bahwa meningkatnya Manajemen pengetahuan, maka akan membuat kinerja meningkat
3. Nilai koefisien regresi *test building* terhadap kinerja bernilai positif sebesar 0,257, dapat diartikan bahwa semakin baik *test building*, maka akan membuat kinerja meningkat
4. kinerja meningkat

### Pengujian Hipotesis

#### 1) Pengaruh *perceived organizational support* Terhadap Kinerja

Hasil pengujian pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Pada taraf signifikansi 5%. Dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sehingga hipotesis yang menyatakan *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja terbukti atau diterima.

#### 2) Pengaruh Manajemen pengetahuan Terhadap Kinerja

Hasil pengujian pengaruh Manajemen pengetahuan terhadap kinerja diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Pada taraf signifikansi 5%. Dapat disimpulkan bahwa Manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sehingga hipotesis yang menyatakan Manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja terbukti atau diterima

#### 3) Pengaruh *test building* Terhadap Kinerja

Hasil pengujian pengaruh *test building* terhadap kinerja diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Pada taraf signifikansi 5%. Dapat disimpulkan bahwa *test building* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sehingga hipotesis yang menyatakan *test building* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja terbukti atau diterima.

### Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil analisa regresi linier dan analisa korelasi sederhana (*korelasi product moment*) sebagaimana yang telah dikemukakan di atas memperlihatkan bahwa ternyata *Perceived Organizational Support*, Manajemen Pengetahuan dan *Trust Building* mempunyai hubungan dan pengaruh dan hubungan positif terhadap kinerja anggota Direktorat Intelkam Polda Sultra.

### Pengaruh secara Simultan *Perceived Organizational Support*, Manajemen Pengetahuan dan *Trust Building* terhadap kinerja Anggota Direktorat Intelkam Polda Sultra

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh hasil pengujian secara simultan bahwa *Perceived organizational support*, manajemen pengetahuan dan *Test building* berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja polisi. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik *Perceived organizational support*, manajemen pengetahuan dan *Test building* maka kinerja polisi semakin meingkat secara signifikan. Artinya adanya perubahan peningkatan *Perceived organizational support*, manajemen pengetahuan dan *Test building* secara simultan memiliki kontribusi nyata atau signifikan terhadap peningkatan kepemimpinan, orientasi pelayanan, komunikasi, pengendalian emosi, integritas, empati, komitmen terhadap organisasi, inisiatif dan kerjasama yang merupakan refleksi dari kinerja polisi pada Direktorat Intelkam Polda Sultra.

Hasil studi ini juga didukung fakta empiris berdasarkan deskripsi pernyataan responden sebagian besar menyatakan kinerja polisi pada Direktorat Intelkam Polda Sultra sudah baik dalam pencapaiannya. Fakta empiris berdasarkan persepsi responden menunjukkan indikator integritas sudah baik dan merupakan faktor utama atau yang diprioritaskan dalam pelaksanaannya karena memiliki nilai rerata yang tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Artinya integritas kerja polisi sudah terlaksana

dengan baik yang dibuktikan dengan kemampuan bersikap jujur, konsisten apa yang dikatakan sesuai dengan yang dilakukan.

Hasil penelitian ini dapat mengkonfirmasi konsistensi dari penerapan Peraturan Polri Nomor 2 Tahun 2018 pasal 14 dan 15 dan Permenpan Nomor 8 Tahun 2021 bahwa pengukuran kinerja personil polisi terdiri dari faktor generik dan faktor spesifik. Studi difokuskan pada kinerja generik yang didasarkan atas Perilaku Kerja Anggota (PKA). Karena PKA merupakan indikator penilaian yang terkait dengan faktor kinerja dan standar kinerja yang telah ditentukan, yang diberlakukan sama untuk seluruh anggota Polri. Selanjutnya penelitian dapat membuktikan kebenaran *performance theory* yang dikemukakan Dessler (2019) kinerja adalah perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan. Kemudian diperkuat oleh pendapat Armstrong (2020) bahwa kinerja pegawai adalah penilaian formal pada individu oleh pimpinan terhadap pencapaian hasil kerja pegawai dalam periode waktu tertentu. Pendapat yang sama dikemukakan oleh Robbins & Judge (2018) bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk pekerjaan yang ditugaskan.

Peningkatan hubungan *Perceived Organizational Support*, manajemen pengetahuan dan *Tust Building* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja polisi. Temuan penelitian ini mampu membuktikan kebenaran teori manajemen SDM yang dikemukakan oleh Armstrong (2020:3) bahwa manajemen SDM adalah pendekatan strategis, terpadu dan koheren untuk pelaksanaan pekerjaan pegawai, pengembangan dan kesejahteraan pegawai yang bekerja di organisasi. Kemudian hasil studi ini juga konsisten dengan pandangan berbasis pengetahuan (KBV) bahwa untuk menyoroti pentingnya faktor internal dalam meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Banyak strategi dan praktik yang diterapkan dalam organisasi yang melibatkan teori KBV seperti pengembangan karir, kepemimpinan dan keunggulan organisasi (Grant, 2002). *Perceived Organizational Support* umumnya didefinisikan sebagai sikap organisasi terhadap ide-ide yang disampaikan oleh anggota, respon terhadap pegawai yang mengalami masalah serta perhatian organisasi terhadap kesejahteraan dan kesehatan anggota merupakan tiga aspek yang menjadi perhatian utama dari pegawai.

Hasil penelitian ini didukung dan konsisten dengan hasil penelitian Chiang *et al* (2018), Arshadi *et al* (2013 dan Yih *et al* (2019) bahwa bahwa, *Perceived Organizational Support* (Persepsi Dukungan Organisasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya konsisten dengan hasil studi Rehman dan Iqbal (2020) bahwa manajemen sumber daya berbasis pengetahuan yang efektif dapat meningkatkan pembelajaran organisasi dan meningkatkan kemampuan untuk berinovasi, disiplin, menciptakan hubungan atasan bawahan yang harmonis, pengembangan karir, menangkap pasar dan merespons pasar secara dinamis yang mengarah kepada peningkatan kinerja yang lebih baik.

### **Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja Anggota Direktorat Intelkam Polda Sultra**

Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis kedua (H2) ditemukan bahwa pengaruh variabel *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja anggota berpengaruh positif dan signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa variabel *Perceived Organizational Support* mampu menjelaskan peningkatan kinerja anggota Polisi Direktorat Intelkam Polda Sultra. Artinya peningkatan pada *Perceived Organizational Support* yang direfleksikan melalui dimensi keadilan, dukungan atasan dan penghargaan organisasi memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja polisi yang dicerminkan melalui kepemimpinan, orientasi pelayanan, komunikasi, pengendalian emosi, integritas, empati, komitmen, inisiatif dan kerjasama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi atau meningkat *Perceived Organizational Support* yang dimiliki oleh setiap personil maka semakin meningkat kinerjanya. Studi empiris menunjukkan bahwa anggota Polisi Direktorat Intelkam Polda Sultra selalu bersikap, menghargai kontribusi anggota lainnya, mendengar keluhan, merasa bangga akan hasil kinerja atau prestasi anggota. Adanya dukungan organisasi yang diberikan menjadikan anggota merasa lebih puas dan lebih berkomitmen dengan pekerjaannya. Indikator yang paling menonjol adalah penghargaan organisasi, hal ini menunjukkan bahwa anggota memiliki keinginan yang tinggi untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik, dengan tujuan untuk mendapatkan promosi jabatan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh setiap anggota.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Shaam, *et al* (dalam Dana dan Dewi, 2016) mengatakan bahwa elemen yang mempengaruhi perilaku karyawan adalah dukungan organisasi dimana mereka bekerja, dukungan positif dari pimpinan dan segenap karyawan akan menciptakan situasi kerja yang kondusif, sehingga kinerja karyawan akan menjadi lebih baik. Menurut Tanthowi (dalam Dana dan Dewi, 2016) karyawan yang rajin maupun tidak rajin tetap dihargai sama sehingga hal ini secara tidak langsung

akan mengurangi kinerja karyawan dalam bekerja, selain itu dapat di contohkan sarana dan prasarana yang kurang memenuhi kebutuhan yang diperlukan seperti tempat ibadah kurang memadai serta kantin yang tidak nyaman, apabila pendukung dirasakan kurang memadai, maka karyawan akan memberikan peayanan yang kurang maksimal.

#### **Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap kinerja Anggota Direktorat Intelkam Polda Sultra**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja generik polisi. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik praktik manajemen pengetahuan maka semakin tinggi kinerja polisi. Manajemen pengetahuan, merupakan upaya perolehan, penyimpanan, pengelolaan, penggunaan, penyebaran, evaluasi dan penyempurnaan pengetahuan dengan pendekatan terstruktur dan sistematis yang mempertimbangkan pemanfaatan keseluruhan basis pengetahuan organisasi yang direfleksikan melalui perolehan/akuisisi pengetahuan, berbagi pengetahuan, pemanfaatan pengetahuan. Perubahan peningkatan manajemen pengetahuan yang direfleksikan melalui perolehan/akuisisi pengetahuan, berbagi pengetahuan, aplikasi dan pemanfaatan pengetahuan, dokumentasi dan penyimpanan pengetahuan serta perlindungan pengetahuan memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja generik polisi yang dicerminkan melalui peningkatan kepemimpinan, orientasi pelayanan, komunikasi, pengendalian emosi, integritas, empati, komitmen terhadap organisasi, inisiatif, disiplin, dan kerjasama. Dengan demikian temuan penelitian ini menunjukkan manajemen pengetahuan yang tinggi memiliki kontribusi signifikan terhadap kinerja generik polisi.

Hasil penelitian ini diperoleh manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja generik polisi. Merujuk pada *knowledge management* yang dikemukakan oleh Kimiz Dalkir (2005) dan Nonaka & Takeuchi (2008) bahwa manajemen pengetahuan adalah proses penerapan pendekatan dan koordinasi yang sistematis melalui penciptaan, berbagi, penerimaan, struktur, menerapkan manajemen pengetahuan, diseminasi pengetahuan tenaga kerja, teknologi, dan struktur organisasi organisasi untuk menambah nilai melalui kepercayaan penggunaan kembali, inovasi dan peningkatan kinerja personil. Hasil studi ini juga konsisten dengan Armstrong (2020:149) dan Permen PAN dan RB, No: 14 (2011:3) bahwa manajemen pengetahuan adalah sebagai upaya terstruktur dan sistematis dalam mengembangkan dan menggunakan pengetahuan yang dimiliki untuk membantu proses atau praktek membuat, memperoleh, menangkap, berbagi, dan menggunakan pengetahuan untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kinerja organisasi.

#### **Pengaruh Trust Building terhadap kinerja Anggota Polisi Direktorat Intelkam Polda Sultra.**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa *Trust Building* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja polisi. Hal ini menunjukkan bahwa *Tust Building* sudah terlaksana dengan baik yang direfleksikan melalui integritas, kebaikan hati, konsistensi, kehandalan, loyalitas, dan keterbukaan atau transparansi. Selanjutnya jika dicermati dari fakta empiris berdasarkan persepsi responden bahwa indikator loyalitas memiliki nilai rerata tertinggi menyusul indikator loyalitas, integritas, kehandalan, dan kebaikan hati indikator dengan nilai rerata terendah dalam pengukuran *Tust Building*.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh temuan penelitian terdahulu Altunoğlu *et al.* (2019), Khan *et al.* (2019), Ben *et al.* (2020), Mahdikhani & Yazdani (2020), dan Khattak *et al.* (2020) bahwa membangun kepercayaan berperan sebagai mediasi pengaruh antara perilaku kepemimpinan dengan kinerja polisi. Selain itu membangun kepercayaan berperan sebagai moderasi pengaruh antara perilaku kepemimpinan dengan kinerja polisi oleh Pujiono *et al.* (2020). Meskipun demikian masih terjadi perbedaan hasil penelitian oleh Hussain *et al.* (2018) menemukan kepercayaan afektif dan kognitif memediasi secara negatif pengaruh antara perilaku kepemimpinan dengan kinerja pegawai. Perbedaan hasil studi ini disebabkan oleh pengukuran membangun kepercayaan dimana peneliti terdahulu dimensi membangun kepercayaan dibagi menjadi dua sub variabel yaitu kepercayaan afektif dan kepercayaan kognitif. Selanjutnya karakteristik obyek yang diteliti, jumlah sampel atau unit analisis, ruang dan waktu studi yang berbeda

## **V. KETERBATASAN DAN PENELITIAN MASA DEPAN**

Pengukuran variabel *trust building* dan kinerja polisi tidak dapat dikontrol karena proses penilaian atau penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada polisi yang direspon dengan menggunakan *self asesment* sehingga ada kemungkinan polisi tidak memberikan jawaban yang sesuai

mereka alami. Dengan demikian peneliti selanjutnya dapat menggali informasi yang mendalam mengenai pengaruh atau hubungan dengan variabel lain seperti: motivasi kerja, pengawasan internal dan kepribadian polisi

## VI. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1 Pengaruh secara simultan dan positif antara *perceived organizational support*, Manajemen pengetahuan, dan *test building* terhadap kinerja anggota Direktorat Intelkam Polda Sultra. Artinya semakin baik penerapan *perceived organizational support*, Manajemen pengetahuan, dan *test building* personil maka secara signifikan kinerja polisi semakin meningkat. Hasil ini diperkuat pula dengan pernyataan responden berdasarkan deskripsi *perceived organizational support*, Manajemen pengetahuan, *test building* dan kinerja polisi mayoritas responden menyatakan pelaksanaannya sudah baik pada Direktorat Intelkam Polda Sultra; 2 Perceived organizational support berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja anggota Direktorat Intelkam Polda Sultra. Artinya bahwa pelaksanaan *Perceived Organizational Support* yang baik dapat mempengaruhi peningkatan kinerja polisi yang direfleksikan melalui keadilan, dukungan atasan dan penghargaan organisasi pada Direktorat Intelkam Polda Sultra; 3 Manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja generik polisi. Artinya semakin baik manajemen pengetahuan di Direktorat Intelkam Polda Sultra memiliki kontribusi signifikan pada peningkatan kinerja personil dicerminkan melalui kepemimpinan, orientasi pelayanan, komunikasi, pengendalian emosi, integritas, empati, inisiatif, komitmen, disiplin dan kerjasama; dan 4 *Test building* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja anggota Direktorat Intelkam Polda Sultra. Artinya semakin tinggi *trust building* maka semakin tinggi kinerja polisi. *Trust building*, merupakan keyakinan personil polisi terhadap orang lain atau kelompok lain dan sebaliknya serta kesediaan untuk saling memberi dan menerima satu sama lain yang direfleksikan melalui integritas, kebaikan hati, konsistensi, kehandalan, loyalitas, dan keterbukaan/transparansi memiliki kontribusi positif dan yang signifikan dalam mendukung peningkatan kinerja polisi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong Michael. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*, 15th Edition Published: 3rd January 2020, London: Kogan Page
- Balasubramanian, S., Al-Ahbabi, S. and Sreejith, S. (2019), Knowledge management processes and performance: The impact of ownership of public sector organizations, *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 33 No. 1, pp. 1-21. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-05-2019-0131>
- Boxall, P. F., & Purcell, J. (2008). *Strategy and human resource management* (2nd ed.). New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Dessler, Gary. (2019) *Human Resource Management eBook*, 16th Edition Pearson Higher Ed USA
- Enrique Claver-Cortés, Patrocinio Zaragoza-Saez, Mercedes Úbeda-García, Bartolome Marco-Lajara, Francisco García-Lillo, (2018) Strategic knowledge management in subsidiaries and MNC performance. The role of the relational context, *Journal of Knowledge Management*, <https://doi.org/10.1108/JKM-07-2017-0305>
- Frank Nana Kweku Otoo, Evelyn Akosua Otoo, Godfred Kwame Abledu, Akash Bhardwaj. (2019), Impact of human resource development (HRD) practices on pharmaceutical industry's performance: The mediating role of employee performance, *European Journal of Training and Development*, Vol. 43 No. 1/2, pp.188-210. <https://doi.org/10.1108/EJTD-09-2018-0096>
- Gomes, F.C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Andi Offset. Grant, Robert M., (2002), *Contemporary Strategy Analysis Concept, Techniques, Application*, 2<sup>nd</sup>, Secokusumo, T. (penerjemah), Analisis Strategi Kontemporer, Konsep, Teknik, Aplikasi, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Luthans, 2011. *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.

- Mangkunegara Anwar Prabu, (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Modeong O. E., & Imelda, W. J. (2019). The Effect Of Work Stress And Work Loads On Employee Performance In PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK, Branch Manado. *EMBA Journal*, 5(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/16500/15992>
- Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018, Tentang Penilaian Kinerja Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia Dengan Sistem Manajemen Kinerja, Diundangkan di Jakarta, pada tanggal 7 Maret 2018, 19 April 2021.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*), diakses 19 April 2021.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi [PermenPAN dan RB] Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*). Buku 8, Diakses 19 April 2021.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia [Permen PAN-RB] No. 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019, diakses 12 Januari 2021.
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 *Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil*. Dijabarkan dalam Perka BKN (Badan Kepegawaian No. 1 Tahun 2013) <http://www.bkn.go.id>. Akses 19 April 2021.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business a Skill-Building Approach*, Seventh Edition, John Wiley & Sons Ltd, United Kingdom.
- Seyed Hossein Siadat, Ali Abdollahi, and Maryam Mohseni (2016), *Impact of Organizational Culture on Knowledge Management. Management and Administrative Sciences Review*. Volume: 5, Issue: 1, Pages: 1-12
- Shiaw-Tong Haa, May-Chiun Lo, dan Yin-Chai Wang (2016) Relationship between Knowledge Management and Organizational Performance: A Test on SMEs in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 224 , pp. 184 – 189
- Simamora, Henry (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2, STIE YKPN.Yogyakarta.
- Solimun, (2010). *Pemodelan Persamaan Struktural Pendekatan PLS Dilengkapi pembahasan variabel Moderator*. Program Studi Statistika FMIPA, Program Doktor Ilmu Manajemen FE Universitas Brawijaya