

PERAN *SOCIAL SUPPORT* DAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN BUDAYA ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA KOTA TERNATE

Chrisvanus Th Laho¹, Marwan Man Soleman², Adnan Rajak³

Program Studi Manajemen, Universitas Khairun Ternate

Co-Author: ivanlahu09@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *social support* dan *knowledge management* terhadap kinerja pegawai dengan budaya organisasi sebagai variabel mediasi. Penelitian ini memiliki tujuh hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan tiga hipotesis yang berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan empat lainnya tidak berpengaruh signifikan. *Social support* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, *knowledge management* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, *social support* berpengaruh positif terhadap budaya organisasi, *knowledge management* tidak berpengaruh signifikan terhadap budaya organisasi, budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, budaya organisasi tidak mampu memediasi pengaruh *social support* terhadap kinerja dan budaya organisasi tidak mampu memediasi pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja. Pada penelitian ini diteliti sebanyak 67 pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate dan analisis data menggunakan SEM PLS yang meliputi *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability cronbach's alpha*, *path coefficient* dan efek mediasi. Hasil penelitian yang diperoleh tiga hipotesis memiliki pengaruh positif dan empat hipotesis lainnya berpengaruh negatif.

Kata Kunci: Social Support, Knowledge Management, Kinerja dan Budaya Organisasi

Abstract

The purpose of this study is to analyze the influence of social support and knowledge management on employee performance with organizational culture as a mediating variable. This study has seven hypotheses. The results of this study indicate three hypotheses that have a positive and significant effect, while the other four do not have a significant effect. Social support has a positive effect on employee performance, knowledge management has a positive effect on employee performance, social support has a positive effect on organizational culture, knowledge management has no significant effect on organizational culture, organizational culture has no significant effect on performance, organizational culture is unable to mediate the effect of social support on performance and organizational culture is unable to mediate the effect of knowledge management on performance. In this study, 67 employees of the Ternate City Youth and Sports Office were studied and data analysis used SEM PLS which includes convergent validity, discriminant validity, composite reliability cronbach's alpha, path coefficient and mediation effect. The results of the study obtained three hypotheses have a positive effect and four other hypotheses have a negative effect

Keywords: Social Support, Knowledge Management, Performance and Organizational Culture

Article history

Received: Agustus 2025

Reviewed: Agustus 2025

Published: Agustus 2025

Plagirism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan dan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta (Stolovitch *et al*, 1992). Beberapa variabel yang sering terlihat untuk mempengaruhi kinerja adalah *social support* dan *knowledge management* karena memiliki keterkaitan yang cukup relevan dengan variabel terikat. Dukungan sosial dan manajemen pengetahuan menjadi variabel menarik untuk diteliti dalam mengukur sejauh mana kedua variabel tersebut mempengaruhi kinerja.

Gibson (2006), mendefinisikan kinerja merupakan pekerjaan yang dihasilkan untuk memenuhi tujuan organisasi seperti kualitas, efisiensi dan kriteria lainnya. Kinerja juga menggambarkan seberapa tepat dan seberapa baik seorang pegawai memenuhi permintaan pekerjaan. McKenna dan Beech (1995), menjabarkan beberapa indikator dari kinerja yang sering dipergunakan untuk menilai kinerja individu pegawai. Menurut mereka pengetahuan, kemampuan dan keterampilan pada pekerjaan mengekspresikan suatu antusiasme, komitmen dan motivasi kualitas pekerjaan interaksi, misalnya keterampilan komunikasi dan kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain dalam satu kelompok. Kualitas kinerja seseorang juga sangat bergantung oleh berbagai macam indikator salah satunya *social support* atau dukungan sosial dari orang-orang di sekitar sehingga sangatlah penting untuk memahami teori dari variabel tersebut. *Social support* merupakan tindakan untuk memberikan kenyamanan, kepedulian, penghargaan maupun bantuan dalam bentuk lainnya yang didapatkan seseorang baik dari satu orang maupun kolektif (Sarafino & Smith, 2010). Dukungan sosial didefinisikan sebagai dukungan yang terdiri dari informasi atau nasehat verbal dan non-verbal, bantuan nyata atau tindakan yang diberikan oleh keakraban atau didapat karena kehadiran orang lain dan hal ini memiliki manfaat emosional atau efek perilaku bagi pihak penerima (Gottlieb, 1994). Penelitian Papalia *et al.* (2008) dan Alsakarneh *et al.* (2023) memiliki pengaruh positif dan signifikan antara *social support* terhadap kinerja pegawai, namun riset ini tidak sejalan dengan Alan (2020) dan Linda (2020) bahwa *social support* berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.

Knowledge management juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas kinerja, maka sangat penting untuk variabel tersebut diteliti. Menurut Zuhail (2010) *knowledge management* adalah pengelolaan pengetahuan organisasi untuk menciptakan nilai dan menghasilkan keunggulan bersaing atau kinerja yang prima. Zaied (2012) menjelaskan bahwa *knowledge management* sebagai sebuah proses yang membantu organisasi untuk menemukan, memilih, mengatur, menyebarkan dan mentransfer informasi penting dan keahlian yang diperlukan untuk kegiatan. Yusuf (2012) menambahkan bahwa *knowledge management* sebagai sebuah proses perencanaan dan pengontrolan kinerja aktivitas tentang pembentukan proses pengetahuan, yakni proses yang membantu suatu organisasi atau lembaga dalam mendapatkan, memilih, menyebarluaskan (distribusi) dan mentransfer informasi yang dianggap penting dan informasi yang didapat dari berbagai keahlian seseorang seperti informasi yang muncul pada saat diskusi untuk menyelesaikan masalah organisasi, pembelajaran dinamis, perencanaan strategis, dan proses pengambilan keputusan. Penelitian Pinasti *et al.* (2022) dan Agustin *et al.* (2022) pengaruh positif dan signifikan antara *knowledge management* terhadap kinerja pegawai, namun riset ini tidak sejalan dengan

Ardhianto (2023) dan Ersu (2021) bahwa *knowledge management* berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.

Budaya organisasi pula menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah kinerja karena menjadi variabel yang fundamental di dalam organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2008:225) budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi lain. Moorhead *et al.* (1995) pula mendefinisikan budaya organisasi sebagai seperangkat nilai yang diterima selalu benar, yang membantu seseorang dalam organisasi untuk memahami tindakan-tindakan mana yang dapat diterima dan tindakan mana yang tidak dapat diterima dan nilai-nilai tersebut dikomunikasikan melalui cerita dan cara-cara simbolis lainnya. Wirawan (2007) menambahkan bahwa budaya organisasi merupakan gambaran umum mengenai kepercayaan, kebiasaan, nilai, norma perilaku dan cara melakukan pekerjaan yang unik bagi setiap organisasi untuk mengatur pola aktivitas, tindakan dan melukiskan pola implisit perilaku dan emosi yang muncul yang menjadi karakteristik dalam organisasi. Penelitian Aboramadan *et al.* (2021) dan Edi (2020) pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap kinerja pegawai, namun riset ini tidak sejalan dengan Handoyo (2022) dan Andri (2020) bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.

Dinas pemuda dan olahraga merupakan bagian Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Ternate yang berfokus pada pemberdayaan talenta anak muda. Visi dinas pemuda dan olahraga dalam memanfaatkan segala sumberdaya bagi pemberdayaan anak muda di berbagai sektor dengan mengacu pada RPJMD sesuai Peraturan Walikota Ternate nomor: 050.13/2092021, yang mengimplementasikan visi dan misi "Ternate Mandiri dan Berkeadilan" (TERNATE ANDALAN). Pada Perwali No 12 Tahun 2017 menjabarkan tugas pokok dan fungsi dari dinas pemuda dan olahraga dengan membagikan beberapa bidang diantaranya bidang kepemudaan, olahraga dan prestasi, sarana dan prasarana, olahraga rekreasi yang mengikat juga organisasi kepemudaan di dalamnya. Berdasarkan beberapa tugas kerja itulah maka *knowledge management* atau manajemen pengetahuan yang dimiliki pegawai menjadi hal yang sangat dibutuhkan sebagai dasar kualitas kinerja pegawai. Selain itu, *social support* atau dukungan sosial juga menjadi hal yang sangat penting untuk dimiliki suatu organisasi. Berdasarkan tinjauan peneliti, pada dinas pemuda dan olahraga terdapat *chemistry* yang cukup baik dengan membangun sikap kekeluargaan untuk efektifitas dan efisiensi sebuah pekerjaan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bertempat pada dinas pemuda dan olahraga Kota Ternate, populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 67 pegawai terdiri dari PNS dan PTT. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Sumber data yang adalah data primer. Skala pengukuran yaitu dengan menggunakan *Likert* dimana responden menyatakan tingkat setuju atau tidak setuju mengenai berbagai pernyataan pada perilaku, objek atau kejadian. Model analisis data menggunakan analisis dengan program smart PLS versi 4.1.0.1 dan analisis ini dapat digunakan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai pengaruh *social support* dan *knowledge management* terhadap kinerja pegawai dengan budaya organisasi sebagai variabel mediasi

menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Pengujian hipotesis (β , γ , dan λ) dilakukan dengan metode *resampling bootstrap* yang dikembangkan oleh Geisser dan Stone (2004) statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t.

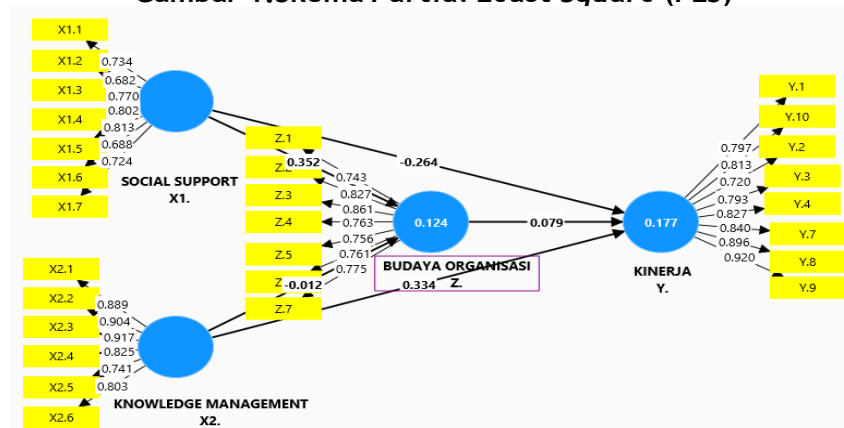
HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis Model Partial Least Square

Pada penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan program smartPLS 4.0. Berikut ini adalah skema model program PLS yang diujikan.

Gambar 1. Skema Partial Least Square (PLS)



Tabel 1. Average Variance Extracted (AVE)

NO	Variabel	AVE
1	<i>Social Support</i>	0.557
2	<i>Knowledge Management</i>	0.720
3	Kinerja Pegawai	0.685
4	Budaya Organisasi	0.616

Berdasarkan Tabel 1 diatas, diketahui bahwa nilai AVE Variabel *Social support*, *knowledge management*, kinerja pegawai dan budaya organisasi >0.5 dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki *discriminant validity* yang baik.

Composite Reliability

Berikut ini adalah nilai *composite reliability* dari masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Composite Reliability

NO	Variabel	Composite Reliability
1	<i>Social Support</i>	0.989
2	<i>Knowledge Management</i>	0.939
3	Kinerja Pegawai	0.945
4	Budaya Organisasi	0.918

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa nilai *composite reliability* semua variabel penelitian >0.6 Hasil menunjukan bahwa masing variabel telah memenuhi realibilitas

komposit sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Cronbach Alpha

Berikut ini adalah nilai *cronbach alpha* dari masing-masing variabel.

Tabel 3 Cronbach Alpha

NO	Variabel	Cronbach Alpha
1	<i>Social Support</i>	0.873
2	<i>Knowledge Management</i>	0.921
3	Kinerja Pegawai	0.935
4	Budaya Organisasi	0.898

Berdasarkan data pada tabel 4.15 diatas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* dari masing-masing variabel penelitian > 0,7. Namun hasil pengujian menunjukan semua variabel melebihi >0.7, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Uji Path Coefficient

Evaluasi *path coefficient* digunakan untuk menunjukan seberapa kuat efek atau pengaruh variabel independen pada variabel dependen. Sedangkan *coefficient determination* (R-Square) digunakan untuk mengukur seberapa banyak variabel endogen dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Tabel 4. Path Coefficient (Mean,STDEV,T-Value)

Variabel	Sampel Asli (0)	Rata-Rata Sampel	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (IO/STDEV)	P Values
<i>Social Support</i> -> Kinerja Pegawai	-0.1265	-0.280	0.132	1.998	0.046
<i>Knowledge Management</i> -> Kinerja Pegawai	0.334	0.354	0.119	2.809	0.005
<i>Social Support</i> ->Budaya Organisasi	0.352	0.396	0.149	2.363	0.018
<i>Knowledge Management</i> -> Budaya Organisasi	-0.012	0.007	0.118	0.099	0.921
Budaya Organisasi -> Kinerja Pegawai	0.079	0.093	0.166	0.476	0.634

Berdasarkan tabel 4.15 Hasil *path coefficient* di atas dapat di jelaskan pada uraian berikut:

1. Hubungan antara *social support* dengan kinerja pegawai adalah signifikan dengan T-Statistik sebesar 1.998 (>1.96) dan nilai *original sample estimate* yaitu -0.264 maka arah hubungan antara *social support* dengan kinerja pegawai adalah negatif meskipun tidak signifikan.
2. Hubungan antara *knowledge management* dengan kinerja pegawai adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2.809 (>1.96) dan nilai *original sample estimate* yaitu 0.334 maka arah hubungan antara *knowledge management*) dengan kinerja pegawai adalah positif.
3. Hubungan antara X1 *social support* dengan budaya organisasi adalah signifikan dengan T-

statistik sebesar 2.363 (>1.96) dan nilai *original sample estimate* yaitu 0.352 maka arah hubungan antara *social support* dengan budaya organisasi adalah positif.

4. Hubungan antara *knowledge management* dengan budaya organisasi) adalah tidak signifikan dengan T-statistik sebesar 0.099 (<1.96) dan nilai *original sample estimate* yaitu -0.012 maka arah hubungan antara *knowledge management* dengan budaya organisasi adalah negatif.
5. Hubungan antara budaya organisasi dengan kinerja pegawai adalah tidak signifikan dengan T-statistik sebesar 0.476 (<1.96) dan nilai *original sample estimate* yaitu 0.079 maka arah hubungan antara antara budaya organisasi dengan kinerja pegawai adalah negatif.

Uji Kebaikan Model (*Goodness of fit*)

Tabel 5 R- Square

Variabel	Nilai R Square
Kinerja Pegawai	0.177
Budaya Organisasi	0.124

Berdasarkan data pada tabel 4.16, dapat diketahui bahwa nilai R-Square untuk variabel kinerja pegawai adalah 0.177 perolehan nilai tersebut menjelaskan bahwa persentase besarnya kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh *social support* dan *knowledge management* sebesar 17.7%

Uji Efek Mediasi

Tabel 6 Efek Mediasi

Variabel	Sampel Asli (0)	Rata-Rata Sampel	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (IO/STDEV)	P Values
Efek Mediasi <i>Social Support</i> -> Kinerja Pegawai	0.028	0.039	0.071	0.393	0.695
Efek Mediasi <i>Knowledge Management</i> -> Kinerja Pegawai	-0.001	-0.003	0.027	0.034	0.972

Dari hasil pengujian efek mediasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi tidak dapat memediasi hubungan antara *social support* terhadap kinerja pegawai dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0.028 dengan nilai t-statistik 0.393 <1.96 , dengan signifikansi 0.695 diatas 5% (tidak signifikan). Untuk pengujian efek mediasi kedua disimpulkan bahwa Budaya Organisasi tidak dapat memediasi Hubungan antara *knowledge management* terhadap kinerja pegawai dengan nilai *original sample estimate* sebesar -0.001 dengan nilai t-statistik 0.034 <1.96 . Dengan signifikansi 0.972 diatas 5% (Tidak signifikan).

➤ Pengujian Hipotesis H1

Hasil pengujian hipotesis pertama tentang *social support* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate, dilihat dari nilai *original sample estimate* sebesar -0.264 dengan signifikansi 0.046 dibawah 5% (signifikan) yang ditunjukkan dengan nilai t-statistik sebesar 1.998 lebih kecil dari >1.96 . Kesimpulan yang dapat diambil bahwa *social support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

➤ Pengujian Hipotesis H2

Hasil pengujian hipotesis kedua tentang *knowledge management* berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate, dilihat dari nilai *original sample*

estimate sebesar 0.334 dengan signifikansi 0.005 dibawah 5% (signifikan) yang ditunjukkan dengan nilai t-statistik sebesar 2.809 lebih besar dari t-tabel atau diatas >1.96. Kesimpulan yang dapat diambil bahwa *knowledge management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

➤ Pengujian Hipotesis H3

Hasil pengujian hipotesis ketiga tentang *social support* berpengaruh terhadap budaya organisasi pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate, dilihat dari *original sample estimate* sebesar 0.352 dengan signifikansi 0.018 dibawah 5% (signifikan) yang ditunjukkan dengan nilai t-statistik sebesar 2.363 lebih besar dari t-tabel >1.96. Kesimpulan yang dapat diambil bahwa *social support* berpengaruh signifikan terhadap budaya organisasi.

➤ Pengujian Hipotesis H4

Hasil pengujian hipotesis keempat tentang tentang *knowledge management* berpengaruh terhadap Budaya Organisasi pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate, dilihat dari nilai *original sample estimate* sebesar -0.012 dengan signifikansi 0.921 diatas 5% (tidak signifikan) yang ditunjukkan dengan nilai t-statistik sebesar 0.099 lebih kecil dari t-tabel <1.96. Kesimpulan yang dapat diambil bahwa *knowledge management* tidak berpengaruh terhadap budaya organisasi.

➤ Pengujian Hipotesis H5

Hasil pengujian hipotesis kelima tentang budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate, dilihat dari nilai *original sample estimate* sebesar 0.079 dengan signifikansi 0.634 diatas 5% (tidak signifikan) yang ditunjukkan dengan nilai t-statistik sebesar 0.476 lebih kecil dari t-tabel <1.96. Kesimpulan yang dapat diambil budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

➤ Pengujian Hipotesis H6

Hasil pengujian hipotesis keenam tentang budaya organisasi memediasi pengaruh *social support* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate, dilihat dari nilai *original sample estimate* sebesar 0.028 dengan signifikansi 0.695 diatas 5% (tidak signifikan) yang ditunjukkan dengan nilai t-statistik sebesar 0.393 lebih kecil dari t-tabel <1.96. Kesimpulan yang dapat diambil bahwa budaya organisasi tidak mampu memediasi pengaruh *social support* terhadap kinerja pegawai.

➤ Pengujian Hipotesis H7

Hasil pengujian hipotesis ketujuh tentang budaya organisasi memediasi pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate, dilihat dari nilai *original sample estimate* sebesar -0.001 dengan signifikansi 0.972 diatas 5% (tidak signifikan) yang ditunjukkan dengan nilai t-statistik sebesar 0.034 lebih kecil dari t-tabel <1.96. Kesimpulan yang dapat diambil budaya organisasi tidak mampu memediasi pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja pegawai.

PEMBAHASAN

1) Pengaruh *Social Support* Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis menunjukkan bahwa *social support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, karena nilai *p-value* kurang dari 0,05 dan t-statistik lebih dari 1,96. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *social support* dalam suatu

organisasi, maka semakin baik pula kinerja pegawai, sebagaimana yang ditemukan dalam penelitian ini pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate. Sebagian besar responden dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh *social support* yang signifikan dalam pekerjaan mereka. Sebagai contoh, dalam item pernyataan yang menyatakan bahwa orang dekat serta pimpinan mereka saya selalu memberikan dukungan untuk pekerjaan mereka, mayoritas responden memilih setuju dan sangat setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa mereka selalu mendapatkan dukungan yang signifikan bagi pekerjaan mereka serta selalu memberikan saran yang membangun dan ungkapan positif bagi pekerjaan mereka.

Namun, meskipun sebagian besar pegawai menyatakan setuju, ada juga sebagian kecil yang memilih tidak setuju pada beberapa item, seperti pada pernyataan yang menyebutkan "Pimpinan mereka, selalu memberikan bantuan materil jika mereka membutuhkan". Sebanyak 4,8 persen responden menyatakan tidak setuju dengan hal ini, yang dapat mengindikasikan bahwa pimpinan tidak selalu memberikan bantuan secara materil terhadap pegawai di organisasi mereka. Hal ini bisa disebabkan oleh profesionalitas dan karakteristik pemimpin dalam organisasi.

Papalia *et al.* (2008) dan Alsakarneh *et al.* (2023), menemukan bahwa *social support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai mendapatkan dukungan yang signifikan terhadap pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate sehingga organisasi yang pegawai nya memiliki dukungan sosial yang kuat, maka semakin baik juga kinerja mereka. Sebaliknya, penelitian Alan (2020) dan Linda (2020) menunjukkan hasil yang bertolak belakang, di mana *social support* memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Perbedaan temuan ini dapat disebabkan oleh faktor kontekstual, seperti perbedaan karakteristik pemimpin serta rekan kerja, budaya organisasi atau memiliki *chemistry* yang baik dalam organisasi. Dalam beberapa kasus, *social support* yang tidak terkelola dengan baik dapat menyebabkan iklim organisasi yang cenderung monoton dan tidak ada kenyamanan dalam melaksanakan pekerjaan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk membangun *chemistry* yang baik untuk saling memberikan dukungan demi terwujudnya tujuan organisasi.

2) Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis menunjukkan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, karena nilai p-value kurang dari 0,05 dan t-statistik lebih dari 1,96. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan *knowledge management* dalam suatu organisasi, maka semakin baik pula kinerja pegawai, sebagaimana yang ditemukan dalam penelitian ini pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate. Sebagian besar responden dalam penelitian ini menunjukkan dukungan terhadap penerapan *knowledge management* yang diterapkan di organisasi mereka. Sebagai contoh, dalam item pernyataan yang menyatakan bahwa pegawai merasa memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk menjalankan pekerjaan dengan baik, mayoritas responden memilih setuju dan sangat setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa mereka merasakan manfaat yang nyata dari sistem *knowledge management* yang ada. Mereka merasa lebih mampu memahami teknologi, SOP dan menjalankan tugas dengan dukungan pengetahuan yang cukup. Namun, meskipun sebagian besar pegawai menyatakan setuju, ada juga sebagian kecil yang memilih tidak setuju pada

beberapa item, seperti pada pernyataan yang menyebutkan “kemampuan menjalankan SOP dengan baik”. Sebanyak 1,6 persen responden menyatakan tidak setuju dengan hal ini, yang dapat mengindikasikan adanya ketidakpuasan atau hambatan dalam penerapan *knowledge management* pada beberapa pegawai. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya pemahaman atau pelatihan yang efektif mengenai penerapan SOP atau sistem teknologi yang ada.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pinasti et al. (2022) dan Agustin et al. (2022), yang menemukan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa organisasi yang menerapkan *knowledge management* secara efektif mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi pegawainya. Pegawai yang memiliki akses terhadap informasi dan pengetahuan yang relevan cenderung lebih mampu menyelesaikan tugas dengan lebih baik, berinovasi, serta beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja. Sebaliknya, penelitian Ardhianto (2023) dan Ersu (2021) menunjukkan hasil yang bertolak belakang, di mana *knowledge management* memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Perbedaan temuan ini dapat disebabkan oleh faktor kontekstual, seperti perbedaan sektor industri, budaya organisasi, atau tingkat kesiapan organisasi dalam mengadopsi *knowledge management*. Dalam beberapa kasus, *knowledge management* yang tidak terkelola dengan baik dapat menyebabkan overload informasi atau ketidakefisienan dalam proses kerja, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menerapkan *knowledge management* secara strategis dengan memastikan bahwa setiap pegawai memiliki akses terhadap informasi yang relevan dan sistem *knowledge management* yang diterapkan selaras dengan kebutuhan organisasi. Dengan demikian, penerapan *knowledge management* yang efektif tidak hanya akan meningkatkan kinerja individu, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

3) Pengaruh *Social Support* Terhadap Budaya Organisasi

Hasil analisis menunjukkan bahwa *social support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap budaya organisasi, karena nilai p-value kurang dari 0,05 dan t-statistik lebih dari 1,96. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik *social support* maka semakin baik pula budaya organisasi yang dijalankan, karena mereka membangun hubungan yang baik antar pegawai sehingga sama-sama patuh terhadap budaya organisasi sebagaimana yang ditemukan dalam penelitian ini pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate. Sebagian besar responden dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh *social support* yang signifikan dalam penerapan budaya organisasi. Sebagai contoh, dalam item pernyataan yang menyatakan bahwa “Orang di sekitar mereka selalu memberikan ungkapan positif untuk menambah kepercayaan diri mereka, mayoritas responden memilih setuju dan sangat setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai di lingkungan kerja mereka mampu saling memberikan dukungan serta ungkapan positif bagi pekerjaan mereka.

Namun, meskipun sebagian besar pegawai menyatakan setuju, ada juga sebagian kecil yang memilih tidak setuju pada beberapa item, seperti pada pernyataan yang menyebutkan “Pimpinan mereka selalu memberikan dukungan untuk pekerjaan mereka”. Sebanyak 1,6 persen responden menyatakan tidak setuju dengan hal ini, yang dapat mengindikasikan bahwa

pimpinan tidak selalu memberikan dukungan terhadap pegawai di organisasi mereka. Hal ini bisa disebabkan oleh profesionalitas dan karakteristik pemimpin dalam organisasi.

4) Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Budaya Organisasi

Hasil analisis menunjukkan bahwa *knowledge management* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap budaya organisasi, karena nilai *p-value* lebih dari 0,05 dan t-statistik kurang dari 1,96. Temuan ini menunjukkan bahwa *knowledge management* tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap budaya organisasi sebagaimana yang ditemukan dalam penelitian ini pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate.

Walau sebagian besar responden dalam penelitian ini memberikan tanggapan positif, namun hasil uji analisis membuktikan bahwa tidak ada pengaruh besar *knowledge management* dalam penerapan budaya organisasi. Sebagai contoh, dalam item pernyataan yang menyatakan bahwa “mereka mampu menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bidang pekerjaan mereka dengan baik”, mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai mampu melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pekerjaan mereka namun tidak berdampak pada penerapan budaya organisasi di organisasi mereka.

5) Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, karena nilai *p-value* lebih dari 0,05 dan t-statistik kurang dari 1,96. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan budaya organisasi dalam suatu organisasi, tidak memberikan kontribusi signifikan kinerja pegawai, sebagaimana yang ditemukan dalam penelitian ini pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate. Sebagian besar responden dalam penelitian ini menunjukkan tidak adanya pengaruh budaya organisasi yang signifikan dalam pekerjaan mereka. Sebagai contoh, dalam item pernyataan yang menyatakan bahwa “mereka mampu memberikan contoh yang baik terhadap pegawai lainnya”, mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa mereka selalu mengupayakan untuk menunjukan contoh yang baik terhadap rekan kerja mereka.

Namun, meskipun sebagian besar pegawai menyatakan setuju, ada juga yang memilih tidak setuju pada beberapa item, seperti pada pernyataan yang menyebutkan “mereka mampu memberikan pendapat ketika rapat sedang berlangsung.”. Sebanyak 3,2 persen responden menyatakan tidak setuju dengan hal ini, yang dapat mengindikasikan bahwa sebagian kecil pegawai tidak banyak memberikan tanggapan ketika rapat berlangsung. Hal ini bisa disebabkan oleh karakteristik pegawai dalam organisasi.

Handoyo (2022) dan Andri (2020), menemukan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa budaya organisasi yang diterapkan, tidak selalu membawa kontribusi signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate sehingga perlu dievaluasi kembali sistem budaya organisasi yang diterapkan.

Sebaliknya, penelitian Aboramadan et al. (2021) dan Edi (2020) menunjukkan hasil yang bertolak belakang, di mana budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja pegawai. Perbedaan temuan ini dapat disebabkan oleh faktor kontekstual, seperti perbedaan pola budaya organisasi dan objek penelitian yang diteliti.

6) Budaya Organisasi memediasi Pengaruh *Social Support* Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak mampu memediasi pengaruh *social support* terhadap kinerja pegawai, karena nilai p-value lebih dari 0,05 dan t-statistik kurang dari 1,96. Temuan ini menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak mampu menjelaskan hubungan sebab akibat dari *social support* terhadap kinerja pegawai sebagaimana yang ditemukan dalam penelitian ini pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate. *Social support* merupakan bantuan atau dukungan yang diterima individu dari orang-orang tertentu dalam kehidupannya dan berada dalam lingkungan kerja membuat penerima merasa diperhatikan, dihargai, dan dicintai. Namun orang yang menerima dukungan sosial yang diberikan oleh orang lain, mereka biasanya hanya memandang bahwa perhatian dari orang lain merupakan suatu dukungan bagi mereka.

Dalam temuan ini, sudah jelas budaya organisasi tidak mampu memediasi pengaruh *social support* terhadap kinerja, karena pada pengujian hipotesis variabel mediasi, awalnya sudah menunjukan pengaruh negatif sehingga dapat disimpulkan, pengujian hipotesis selanjutnya dinyatakan tidak berpengaruh signifikan. Hal ini berarti, penerapan budaya organisasi pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate tidak berdampak pada pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja pegawai.

7) Budaya Organisasi memediasi Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak mampu memediasi pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja pegawai tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, karena nilai p-value lebih dari 0,05 dan t-statistik kurang dari 1,96. Temuan ini menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak mampu menjelaskan hubungan sebab akibat dari *knowledge management* terhadap kinerja pegawai sebagaimana yang ditemukan dalam penelitian ini pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate.

Knowledge management merupakan suatu kegiatan menciptakan, menempatkan, dan mengelola aliran pengetahuan untuk manfaat jangka panjang suatu instansi. *Knowledge management* yang baik yaitu saat suatu instansi tidak hanya mengelola pengetahuan suatu perusahaan saja, namun dapat menerapkan budaya organisasi yang tepat sesuai dengan pengetahuannya terhadap instansi tersebut.

Dalam temuan ini, sudah jelas budaya organisasi tidak mampu memediasi pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja, karena pada pengujian hipotesis variabel mediasi pada awalnya sudah menunjukan pengaruh negatif, sehingga dapat disimpulkan, pengujian hipotesis selanjutnya dinyatakan tidak berpengaruh signifikan. Hal ini berarti, penerapan budaya organisasi pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate tidak berdampak pada pengaruh manajemen pengetahuan terhadap kinerja pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Social support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemuda dan

Olahraga Kota Ternate. Penelitian ini mendukung hipotesis pertama *Social support* memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik dukungan sosial yang didapatkan, maka semakin baik juga kinerja pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate. Hal ini juga terlihat dalam berbagai perilaku pegawai yang saling memberikan *support* dalam tugas dan pekerjaan mereka.

2. *Knowledge management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate. Penelitian ini mendukung hipotesis kedua bahwa *knowledge management* memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik *knowledge management* yang didapatkan, maka semakin baik juga kinerja pegawai di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate. Hal ini juga terlihat dari tugas dan tanggungjawab yang dikerjakan oleh pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate yang semakin baik, jika mereka memahami apa yang mereka kerjakan.
3. *Social support* berpengaruh signifikan terhadap budaya organisasi pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate. Penelitian ini tidak mendukung hipotesis ketiga, bahwa dukungan sosial memberikan dampak positif terhadap budaya organisasi. Maka dapat disimpulkan berdasarkan penelitian ini, bahwa *social support* tidak memberikan pengaruh positif terhadap budaya organisasi yang diterapkan pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate.
4. *Knowledge management* tidak berpengaruh signifikan terhadap budaya organisasi pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate. Penelitian ini juga tidak mendukung hipotesis keempat, bahwa manajemen pengetahuan memberikan dampak positif terhadap budaya organisasi. Maka dapat disimpulkan berdasarkan penelitian ini, bahwa *knowledge management* tidak memberikan pengaruh positif terhadap budaya organisasi yang diterapkan pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate.
5. Budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate. Penelitian ini tidak mendukung hipotesis kelima bahwa budaya organisasi tidak memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai. Maka dapat disimpulkan bahwa walaupun semakin baik budaya organisasi yang diterapkan, tetapi tidak juga berdampak signifikan pada kinerja pegawai di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate. Hal ini juga terlihat dari beberapa indikator budaya organisasi yang diterapkan, namun tidak mendongkrak kinerja pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate.
6. Budaya organisasi tidak terbukti sebagai variabel mediasi yang signifikan antara *social support* terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini tidak mendukung hipotesis keenam bahwa budaya organisasi mampu memediasi pengaruh *social support* terhadap kinerja pegawai. Maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi tidak bisa menjadi mediator pengaruh antara *social support* terhadap kinerja pegawai. Hal ini juga terlihat dari beberapa indikator budaya organisasi yang diterapkan, namun tidak relevansi variabel *social support* mempengaruhi kinerja pegawai.
7. Budaya organisasi tidak terbukti sebagai variabel mediasi yang signifikan antara *knowledge management* terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini tidak mendukung hipotesis ketujuh, maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi tidak bisa menjadi mediator pengaruh antara *knowledge management* terhadap kinerja pegawai. Hal ini juga terlihat dari

beberapa indikator budaya organisasi yang diterapkan, namun tidak memiliki relevansi variabel *social support* mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate.

DAFTAR PUSTAKA

- Aboramadan, Mohammed. (2020). *Organizational culture, innovation and performance: a study from a non-western context, Palestine: Published by Emerald Publishing Limited.*
- Agustian, Ary Ginanjar. (2012). *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual. ESQ: Emotional Spiritual Quotient Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam.* Jakarta: Arga Publishing.
- Agustin Monika, (2022), *Pengaruh Organizational Culture, Competency dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review)*, Escaf: Universitas Bina Insan Lubuklinggau
- Alan, Darmasaputra & Sariningsih. (2020) *Hubungan Antara Dukungan Sosial Teman Kerja dengan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Jombang.* Surabaya. (Skripsi, Universitas Negeri Surabaya).
- Andri Satya Alam. (2020) . *Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai* (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta)
- Ardiantho, 2023. "Pengaruh Knowledge Management, Lingkungan Kerja Dan Keterampilan Terhadap Kinerja Pegawai". Universitas Dian Nuswantoro, Semarang
- Asaad Alsakarneh (2023). *An investigation into the effect of social support on job performance and job satisfaction in the Jordanian insurance industry, Canada, International Journal of Data and Network Science; Jordania*
- Edi Warman. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Repository Saburai, 04(03), 381-388.* <https://doi.org/10.31575/jp.v4i3.335>
- Ersa, N. (2020). *Pengaruh Knowledge Management dan Skill Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bupati Gowa.* Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Gibson, I. D. (2006). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses.* Jakarta: Erlangga
- Gottlieb, (2000), *Social Support Strategies Guideness Formental Health.* New York : Sage Publication
- Handoyo Mewahalni. (2022). *Pengaruh budaya organisasi dan etos kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Mayangkara Group.* Blitar. PERFORMA : Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Volume 6
- Linda, Utami Aprilia & Adhiatma Ardian. (2020). *Self Efficacy Sebagai Mediasi Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan.* Semarang. Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU 4)
- Moorhead, Gregory & Griffin. (1995). *Organizational Behavioral : Managing People and Organization. Fourth Edition.* American: Houghton Mifflin
- Papalia, D. E., Old, S. W., Feldman, & R. D. (2008). *Human Development* (terjemahan A. K. Anwar). Jakarta: Prenada Media Group
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (Edisi Dua Belas), Jakarta: Salemba Empat.

- Stolovitch, Harold D., and Keeps, Erica J. 1992. *Handbook of Human Performance Technology A Comprehensive Guide for Analysis and Solving Performance Problem in Organizations*. San Francisco: Jersey.
- Wirawan. (2007). *Budaya dan Iklim Organisasi : Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat
- Yusuf. (2012). *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Zaied, A., Hussein, G., & Hassan, M. (2012). *The Role of Knowledge Management in Enhancing Organizational Performance*. *International Journal Information, Engineering and Electronic Business*, 5(1), hlm. 27- 35.
- Zuhal. (2010). *Knowledge & Innovation: Platform Kekuatan Daya Saing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum