

Artikel Hasil Penelitian

## Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Operasional yang Dimediasi oleh Inovasi Produk dan Proses pada Industri Kuliner

Sultan Muhammad Aryadisyal<sup>a)</sup>, Dessy Isfianadewi

*Department of Management, Faculty of Business and Economics  
Universitas Islam Indonesia, Sleman, Special Region of Yogyakarta  
Indonesia*

<sup>a)</sup>Corresponding author: [17311452@students.uii.ac.id](mailto:17311452@students.uii.ac.id)

### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *knowledge management* yang terhadap kinerja operasional, yang dimediasi oleh inovasi (inovasi proses dan inovasi produk). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah UMKM di bidang *Food & Beverage* yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 290 UMKM. Data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner secara *survei online* melalui *google form*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan *Smart-PLS* versi 3.0. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif terhadap inovasi produk, *knowledge management* berpengaruh positif terhadap inovasi proses, *knowledge management* berpengaruh positif terhadap kinerja operasional, inovasi produk berpengaruh positif terhadap kinerja operasional, inovasi proses berpengaruh positif terhadap kinerja operasional, *knowledge management* berpengaruh positif terhadap kinerja operasional yang dimediasi oleh inovasi produk, *knowledge management* berpengaruh positif terhadap kinerja operasional yang dimediasi oleh inovasi proses.

**Kata kunci:** *knowledge management*, inovasi proses, inovasi produk, kinerja operasional

### PENDAHULUAN

Dengan adanya lingkungan yang hiperkompetitif, kompleks, tidak pasti dan cepat berubah, *knowledge management* (KM) menjadi salah satu konsep yang menarik dan penting dalam manajemen. Studi penelitian sebelumnya (Baró, 2008; Andreeva dan Kianto, 2012; Shannak, Masa'deh dan Akour, 2012; Obeidat, Masa'deh dan Abdallah, 2014), menunjukkan bahwa pentingnya pengetahuan sebagai bagian dari aset organisasi yang semakin meningkat, hal ini berdampak positif dalam memperoleh keunggulan kompetitif dan meningkatkan inovasi yang membawa organisasi menuju kinerja unggul.



Dalam konteks ini, *knowledge management* (KM) dan inovasi dipandang sebagai pilihan strategis utama, sehingga penting mempertahankan kinerja kompetitif mereka dalam lingkungan bisnis yang bergejolak saat ini (Damanpour, Walker dan Avellaneda, 2009; Chen, Huang dan Hsiao, 2010; Andreeva dan Kianto, 2011; Dahiyat, 2015). Selain itu, Plessis (2007) menunjukkan bahwa inovasi sangat bergantung pada ketersediaan pengetahuan.

Selanjutnya, penyelidikan beberapa aspek terkait KM dipandang sebagai isu penting untuk penelitian intensif. Sebagai hasilnya, penerapan proses KM yang efektif telah menjadi strategi kunci untuk meningkatkan *Operational Performance* karena manajemen yang sesuai dan penerapan pengetahuan dapat membantu organisasi menjadi lebih kreatif, cerdas, dan lebih mampu beradaptasi terhadap iklim bisnis yang terus berubah (Wong dan Aspinwall, 2004).

Terkait dengan adanya efektivitas dan efisiensi dalam kinerja operasional perusahaan, hal ini membuat *knowledge management* dapat mempersingkat waktu siklus produksi, mempersingkat waktu pengembangan produk, meningkatkan produktivitas dan juga kinerja pada karyawan, meningkatkan kualitas produk dan layanan kepada karyawan, memodifikasi atau merekayasa ulang proses produksi, menyediakan layanan dan produk yang inovatif, serta meningkatkan fleksibilitas (Dahiyat dan Al-Zu'bi, 2012; Slavković dan Babić, 2013; Abdallah dan Matsui, 2019).

Inovasi terjadi sebagai hasil penggabungan pengetahuan baru dengan pengetahuan yang ada untuk mengkonfigurasi ulang kapabilitas dan kompetensi organisasi, menghasilkan produk bernilai tambah. Adanya *knowledge management* di perusahaan sangat mempengaruhi adanya inovasi dalam proses maupun inovasi dalam kinerja perusahaan. Inovasi sendiri berkaitan erat dengan adanya pengembangan gagasan atau ide, mengubah atau menambahkan ide atau gagasan yang ada serta terkait dengan adanya penciptaan produk baru.

Inovasi produk adalah proses berkelanjutan dan lintas fungsi yang melibatkan dan mengintegrasikan peningkatan jumlah kemampuan yang berbeda di dalam dan di luar batas organisasi. Sedangkan inovasi proses dimaksudkan untuk meningkatkan produktivitas di mana terkait dengan efisiensi dan efektifitas kegiatan produksi, peningkatan kualitas pada proses produksi serta mengurangi biaya unit produksi yang sekiranya dapat ditekan. Inovasi proses ini bertujuan untuk membuat alur proses dalam produksi menjadi lebih efisien dan efektif sehingga bisa mengurangi biaya-biaya yang ada dan membuat produk menjadi produk yang ekonomis.

Melihat adanya dampak dari beberapa variabel yang telah dilakukan peneliti di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) Menguji pengaruh *knowledge management* terhadap inovasi produk; 2) menguji pengaruh *knowledge management* terhadap inovasi proses; 3) menguji pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja operasional perusahaan; 4) menguji pengaruh inovasi produk terhadap kinerja operasional perusahaan; 5) menguji pengaruh inovasi proses terhadap kinerja operasional perusahaan; 6) menguji pengaruh inovasi produk dalam memediasi hubungan *knowledge management* terhadap kinerja operasional, 7) menguji pengaruh inovasi proses dalam memediasi hubungan *knowledge management* terhadap kinerja operasional.

## KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

### *Knowledge Management*

*Knowledge management* saat ini penunjang adanya inovasi dalam bisnis. Menurut Chong *et al.* (2000), *knowledge management* adalah proses kerja, aktivitas, infrastruktur teknologi atau budaya

operasional untuk mengelola aset dan pengetahuan perusahaan yang berharga. Menurut Kör dan Maden (2013), *knowledge management* adalah proses bisnis yang berhubungan dengan menciptakan pengetahuan baru dan memastikan penggunaan pengetahuan dalam organisasi kapan pun diperlukan. Menurut Al-Tit (2016) *knowledge management* ini dapat didefinisikan sebagai proses aktivitas yang dapat membantu organisasi dalam mengatur, menemukan, menggunakan, dan menyebarkan pengetahuan di mana dapat memudahkan individu dalam bekerja di organisasi. Menurut Al-Shanti (2017) mempercayai bahwa *knowledge management* dapat memungkinkan karyawan di dalam organisasi untuk melakukan studi yang berkelanjutan yang bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan, penyimpanan, pendistribusian, dan bisa menerapkan pengetahuan tersebut untuk mendapatkan kinerja yang lebih baik lagi.

### **Inovasi Produk**

Banyak jenis dari inovasi ini, salah satu nya adalah inovasi produk. Inovasi produk ini biasanya juga dikaitkan dengan adanya perkembangan teknologi maupun keinginan dari konsumen yang mengikuti zaman. Menurut Utterback dan Abernathy (2018) inovasi produk ini adalah suatu penemuan teknologi baru dan juga yang menunjang adanya teknologi yang tujuannya untuk suatu komersial di mana mempertimbangkan kemauan dan keinginan konsumen sehingga dapat memenuhi keinginan mereka. Tujuan utama dari adanya inovasi produk di dalam suatu perusahaan adalah untuk meningkatkan nilai yang terkandung di dalam produk dan memberikan efisiensi yang lebih tinggi terhadap produk tersebut (Polder *et al.*, 2010). Selain itu, inovasi produk dapat dicapai dan digunakan dengan memanfaatkan teknologi maupun pengetahuan baru atau bisa dengan menggabungkan teknologi dan pengetahuan baru dengan teknologi dan pengetahuan yang sudah ada (Gunday *et al.*, 2011).

### **Inovasi Proses**

Inovasi proses di dalam suatu produk ini menggambarkan bagaimana urutan-urutan suatu kegiatan inovasi akan dilakukan. Inovasi proses ini didefinisikan sebagai penerapan metode produksi atau pengiriman yang baru atau lebih baik yang terdiri dari perubahan penting dalam teknik, peralatan, dan perangkat lunak (OECD, 2005). Inovasi proses yang bisa dikatakan sukses memiliki proses timbal balik yang dilakukan antara perusahaan dengan teknologi maupun teknologi ke perusahaan selama adanya proses pengembangan (Barton, Carney dan Brushett, 2016). Adanya inovasi proses di dalam perusahaan ini memiliki tujuan untuk menghasilkan produk yang inovatif dan juga produk baru (Al-Hakim dan Hassan, 2013).

### **Kinerja Operasional**

Karena fungsi operasi memainkan peran strategis dalam membangun dan mempertahankan daya saing, perusahaan perlu merumuskan strategi operasi dalam cara yang membantu untuk menerapkan strategi kompetitif perusahaan mereka sendiri. Menurut Flynn, Huo dan Zhao (2010), mengacu pada kinerja operasional sebagai perbaikan dalam menanggapi suatu organisasi terhadap perubahan lingkungan yang kompetitif. Menurut Terziovski dan Samson (2007), kinerja operasional ini dapat diukur dengan melihat tingkat produktivitas, tingkat kegagalan atau kesalahan dalam produknya, garansi, biaya kualitas, dan ketepatan waktu produksi sampai dengan barang ke tangan konsumennya. Selain itu menurut Tan, Kannan dan Narasimhan (2017) kinerja operasional dapat diartikan sebagai hasil yang dikeluarkan oleh organisasi di mana menggunakan kemampuan operasionalnya yang unik. Melihat

beberapa uraian di atas dapat disimpulkan menurut Abdallah, El-Rayes dan Liu (2013), kinerja operasional ini dapat diukur melalui produktivitas, efisiensi, dan produktivitas dalam operasi internal perusahaan.

## Perumusan Hipotesis

### Hubungan *Knowledge Management* terhadap Inovasi Produk

Sudah banyak penelitian yang meneliti terkait dengan *knowledge management* yang berpengaruh terhadap inovasi produk. Menurut Bas, Mothe dan Nguyen-Thi (2015) *knowledge management* memengaruhi secara signifikan terhadap inovasi produk. Sedangkan menurut Andreeva dan Kianto (2021) proses *knowledge management* ini memberikan pengaruh positif terhadap inovasi sesuai dengan sampel yang peneliti ambil di 211 perusahaan dari Firlandia, Rusia, dan China. (Samsir, 2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi produk. Uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *knowledge management* berpengaruh terhadap inovasi produk. Berdasarkan kajian teori dan bukti empiris diatas, peneliti mengembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>:** *Knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi produk.

### Hubungan *Knowledge Management* terhadap Inovasi Proses

Menurut penelitian oleh Kör dan Maden (2013) menyatakan bahwa proses *knowledge management* di Turki memiliki pengaruh positif yang signifikan di mana meningkatkan inovasi pada organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Slavković dan Babić (2013) adalah *knowledge management* memiliki pengaruh positif terhadap inovasi proses. Sedangkan menurut penelitian dari Obeidat *et al.* (2016) *knowledge management* ini juga berpengaruh signifikan positif terhadap inovasi. Berdasarkan kajian teori dan bukti empiris diatas, peneliti mengembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>:** *Knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi proses.

### Hubungan *Knowledge Management* terhadap Kinerja Operasional

Gold, Malhotra dan Segars (2001) menyatakan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif terhadap efektivitas organisasi. Sedangkan menurut Liu, Chen dan Tsai (2014) menyatakan bahwa kapabilitas *knowledge management* dengan daya saing memiliki hubungan yang signifikan positif. Selain itu Lin dan Kuo (2017) *knowledge management* berpengaruh positif pada seluruh aspek kinerja organisasi. Tseng dan Lee (2016) program *knowledge management* akan berhasil ketika dapat memengaruhi kinerja organisasinya. Berdasarkan kajian teori dan bukti empiris diatas, peneliti mengembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>:** *Knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional.

### Hubungan Inovasi Produk terhadap Kinerja Operasional

Menurut Hassan *et al.* (2018) menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara inovasi dengan kinerja produksi, baik inovasi produk maupun inovasi proses. Keterkaitan tersebut disebabkan karena dapat diterapkan metode operasional dan bisnis baru. Sedangkan menurut Saunila, Pekkola dan Ukko (2016) perusahaan yang memiliki kinerja operasional dan keuangan akan lebih berhasil dalam melaksanakan inovasi. Selain itu menurut Evangelista

dan Vezzani (2015) dengan menggunakan teknologi baru maka akan meningkatkan kinerja produk serta menunjukkan bahwa inovasi produk dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. Berdasarkan kajian teori dan bukti empiris diatas, peneliti mengembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>4</sub>:** Inovasi produk berpengaruh positif terhadap kinerja operasional.

### **Hubungan Inovasi Proses terhadap Kinerja Operasional**

Penelitian yang diteliti oleh Evangelista dan Vezzani (2015) menyatakan bahwa kinerja dapat meningkat ketika inovasi proses dapat menghasilkan efisiensi dan produktivitas dengan cara memberlakukan produksi dengan lebih efektif yang akan memengaruhi waktu respon, meningkatkan kualitas, dan mengurangi biaya. Sedangkan menurut Ou *et al.* (2016) inovasi proses yang dilakukan secara efektif dapat meningkatkan operasi produksi internal yang dapat memengaruhi tingkat kinerja operasional dan pengurangan biaya. Selain itu Kafetzopoulos dan Psomas (2018) menyebutkan bahwa tingkat produktivitas dan kinerja berhubungan positif dengan tingkat inovasi. Berdasarkan kajian teori dan bukti empiris diatas, peneliti mengembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>5</sub>:** Inovasi proses berpengaruh positif terhadap kinerja operasional.

### **Hubungan Knowledge Management terhadap Kinerja Operasional yang Dimediasi oleh Inovasi Produk**

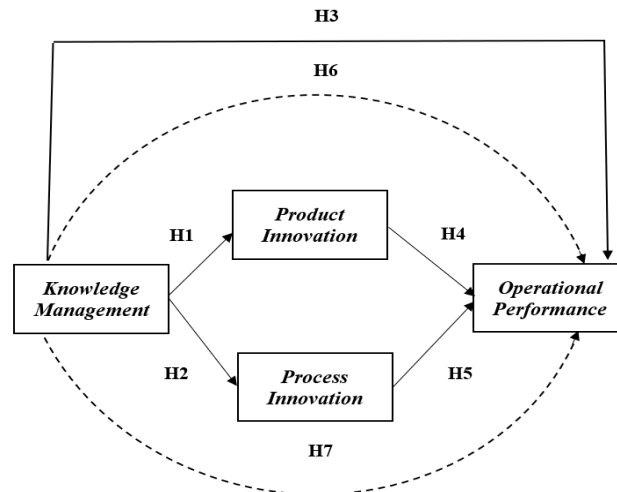
Penelitian dari Al-Sa'di, Abdallah dan Dahiyat (2017) menyatakan bahwa *knowledge management* akan memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja operasional ketika adanya inovasi produk maupun inovasi proses, di mana dapat di artinya *knowledge management* berpengaruh secara langsung kepada kinerja operasional dan adanya pengaruh tidak langsung dari kedua inovasi tersebut. Menurut Schiuma dan Carlucci (2015) dengan adanya *knowledge management* ini dapat memunculkan adanya inovasi serta akan memengaruhi tingkat kinerja operasional dan organisasi. Adanya inovasi produk ini dapat memengaruhi kualitas produk di mana akan meningkatkan kualitas produk itu sendiri selain itu juga penggunaan teknologi serta penciptaan produk baru dengan kinerja yang lebih tinggi juga (Chang dan Ahn, 2015). Berdasarkan kajian teori dan bukti empiris diatas, peneliti mengembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>6</sub>:** Inovasi produk memediasi antara *knowledge management* dengan kinerja operasional secara positif.

### **Hubungan Knowledge Management terhadap Kinerja Operasional yang Dimediasi oleh Inovasi Proses**

Penelitian yang dihasilkan oleh Slavković dan Babić (2013) menyatakan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif terhadap kinerja operasional dan juga berpengaruh positif terhadap inovasi proses, di mana inovasi proses ini mempunyai efek mediasi yang signifikan antara *knowledge management* dengan kinerja organisasi. Sedangkan penelitian dari Damanpour dan Gopalakrishnan (2021) menyatakan bahwa efek mediasi yang dihasilkan dari inovasi pada hubungan *knowledge management* dengan kinerja dapat menghasilkan kinerja operasional yang meningkatkan proses produksi secara efisien. Berdasarkan kajian teori dan bukti empiris diatas, peneliti mengembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>7</sub>:** Inovasi proses memediasi antara *knowledge management* dengan kinerja operasional secara positif.



**Gambar 1.** Model Kerangka Penelitian diadopsi dari Penelitian Al-Sa’di, Abdallah dan Dahiyat (2017)

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun sampel yang terlibat dalam penelitian ini adalah 290 responden yakni UMKM industri kuliner (*food and baverage*) di Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner *online* melalui Google Form, untuk mengukur persepsi responden menggunakan skala *likert* 5 poin. Sebelum pengumpulan data dilakukan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan SEM-PLS dengan *software* SmartPLS.

**Tabel 1.** Deskriptif Responden

<i>Demographic variables</i>	N	%
<i>Jabatan Responden</i>		
Manjer/Pengelola Usaha	75	25,9%
Pemilik Usaha	126	43,4%
Staf Operasional	89	30,7%
<i>Jumlah Karyawan</i>		
>30 orang	2	0,7%
10-30 orang	59	20,3%
10 orang	229	79,0%
<i>Umur Usaha</i>		
<2 tahun	38	13,1%
>10 tahun	6	2,1%
2-5 tahun	154	53,1%
6-10 tahun	92	31,7%

<i>Demographic variables</i>	N	%
<i>Pendapatan dalam 1 Tahun</i>		
< 250 juta	123	42,4%
250-500 juta	158	54,5%
> 500 juta	9	3,1%

Sumber: Olah data (2024)

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa pada kategori jabatan responden didominasi oleh pemilik usaha sebanyak 126 responden. Pada kategori jumlah karyawan didominasi oleh karyawan berjumlah 10 orang yaitu sebanyak 229 responden. Sedangkan pada kategori umur usaha rata-rata UMKM berumur 2-5 tahun yaitu sebanyak 154 UMKM. Pada kategori pendapatan usaha dalam 1 tahun didominasi pendapatan sebanyak 250 – 500 juta dengan jumlah sebanyak 158 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Berikut pada tabel 2. dibawah ini disajikan hasil uji validitas dan reliabilitas:

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

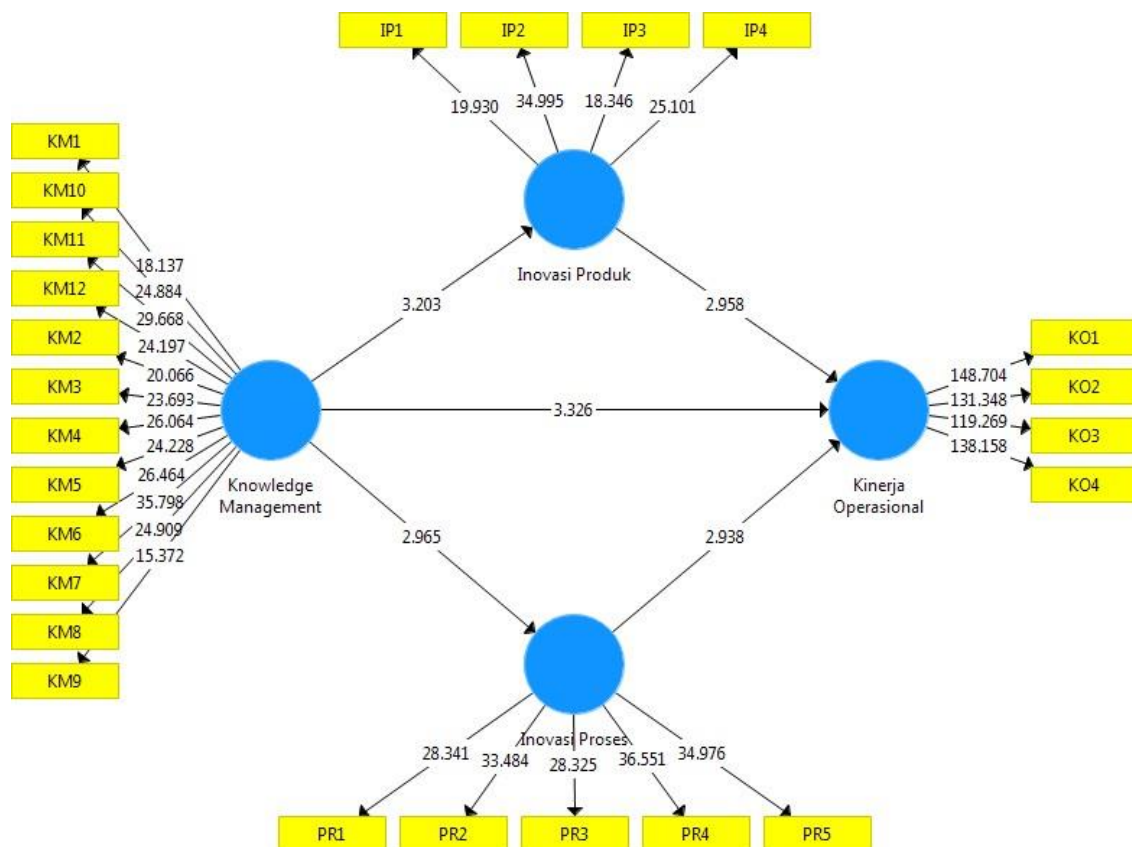
Variabel	Indikator	<i>Loading Factor</i>	<i>AVE</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
<i>Knowledge Management</i>	KM1	0,808	0,694	0,960
	KM2	0,887		
	KM3	0,787		
	KM4	0,873		
	KM5	0,893		
	KM6	0,889		
	KM7	0,904		
	KM8	0,866		
	KM9	0,763		
	KM10	0,850		
	KM11	0,865		
	KM12	0,826		
Inovasi Produk	IP1	0,825	0,722	0,873
	IP2	0,878		
	IP3	0,834		
	IP4	0,862		
Inovasi Proses	PR1	0,872	0,789	0,933
	PR2	0,886		
	PR3	0,887		
	PR4	0,895		
	PR5	0,901		
Kinerja Operasional	KO1	0,941	0,869	0,950
	KO2	0,931		
	KO3	0,920		
	KO4	0,937		

Sumber: Olah Data (2024)

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas data dari 290 responden didapatkan nilai *loading factor* yang dihasilkan masing-masing indikator lebih dari 0,7 dan nilai AVE lebih dari 0,5. Dengan demikian indikator-indikator tersebut dinyatakan valid sebagai pengukur variabel latennya. Diketahui bahwa nilai *composite reliability* semua variabel penelitian > 0,7 dan *cronbach alpha* > 0,7. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *composite reliability* dan *cronbach alpha* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian model hubungan struktural bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis secara langsung adalah *output* gambar maupun nilai yang terdapat pada *output path coefficients*. Dasar yang digunakan untuk menguji hipotesis secara langsung adalah jika *p-value* < 0,05 (*significance level*= 5%) dan nilai *T-statistic* > 1,960, maka dinyatakan adanya pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Berikut penjelasan secara lengkap mengenai pengujian hipotesis:



**Gambar 1.** Path Coefficients

Sumber: Olah data (2024)



**Tabel 3.** Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	<i>Original Sample (O)</i>	T-Statistik ( $ O/STDEV $ )	<i>P-Values</i>	Kesimpulan
<i>Knowledge Management</i> Inovasi Produk ->	0,384	3,203	0,001	H1 Didukung
<i>Knowledge Management</i> Inovasi Proses ->	0,396	2,965	0,003	H2 Didukung
<i>Knowledge Management</i> Kinerja Operasional Inovasi Produk ->	0,278	3,326	0,001	H3 Didukung
<i>Knowledge Management</i> Kinerja Operasional Inovasi Proses ->	0,222	2,958	0,003	H4 Didukung
<i>Knowledge Management</i> Kinerja Operasional Inovasi Proses ->	0,248	2,938	0,003	H5 Didukung
<i>Knowledge Management</i> Inovasi Produk ->	0,085	2,050	0,041	H6 Didukung
<i>Knowledge Management</i> Inovasi Proses ->	0,098	2,106	0,036	H7 Didukung

Sumber: Olah data (2024)

Dalam PLS-SEM pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan dengan metode *bootstrapping* terhadap sampel.

## Pembahasan

### Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Inovasi Produk

Hasil pengujian hipotesis pertama yakni pengaruh *knowledge management* terhadap inovasi produk menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,384; *p-values* sebesar  $0,001 < 0,05$ ; dan nilai t-statistik sebesar  $3,203 > 1,960$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa *knowledge management* berpengaruh terhadap inovasi produk. Sehingga hipotesis 1 yang menyatakan bahwa “*knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi produk” didukung.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Bas, Mothe dan Nguyen-Thi (2015) yang menemukan bahwa *knowledge management* memengaruhi inovasi produk secara signifikan. Samsir (2017), juga menemukan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi produk. Hasil

penelitian Andreeva dan Kianto (2011) juga membuktikan bahwa proses *knowledge management* memberikan pengaruh positif terhadap inovasi produk di perusahaan dari Firlandia, Rusia, dan China.

### **Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Inovasi Proses**

Hasil pengujian hipotesis kedua yakni pengaruh *knowledge management* terhadap inovasi proses menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,396; *p-values* sebesar  $0,003 < 0,05$ ; dan t-statistik sebesar  $2,965 > 1,960$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa *knowledge management* berpengaruh terhadap inovasi proses. Sehingga hipotesis 2 yang menyebutkan bahwa “*knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi proses” didukung.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Slavković dan Babić, 2013; Obeidat *et al.*, 2016) yang menemukan bahwa *knowledge management* memiliki pengaruh positif terhadap inovasi proses. Kör dan Maden (2013) juga menemukan bahwa *knowledge management* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap inovasi pada organisasi.

### **Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Operasional**

Hasil pengujian hipotesis ketiga yakni pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja operasional menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,278; *p-values* sebesar  $0,001 < 0,05$ ; t-statistik sebesar  $3,326 > 1,960$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa *knowledge management* berpengaruh terhadap kinerja operasional. Sehingga hipotesis 3 yang menyatakan bahwa “*knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional” didukung.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Gold, Malhotra dan Segars (2001) yang menemukan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi yang lebih efektif. Selain itu Lin dan Kuo (2017) *knowledge management* berpengaruh positif pada seluruh aspek kinerja organisasi. Tseng dan Lee (2016) program *knowledge management* akan berhasil ketika dapat memengaruhi kinerja organisasinya.

### **Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kinerja Operasional**

Hasil pengujian hipotesis keempat yakni pengaruh inovasi produk terhadap kinerja operasional menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,222; *p-values* sebesar  $0,003 < 0,05$ ; dan t-statistik sebesar  $2,958 > 1,960$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa inovasi produk berpengaruh terhadap kinerja operasional. Sehingga hipotesis 4 yang menyatakan bahwa “inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional” diterima.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Hassan *et al.* (2018) yang membuktikan bahwa terdapat hubungan positif antara inovasi dengan kinerja produksi, baik inovasi produk maupun inovasi proses. Keterkaitan tersebut disebabkan karena dapat diterapkan metode operasional dan bisnis baru. Sedangkan menurut Saunila, Pekkola dan Ukko (2016) perusahaan yang memiliki kinerja operasional dan keuangan akan lebih berhasil dalam melaksanakan inovasi. Selain itu menurut Evangelista dan Vezzani (2015) dengan menggunakan teknologi baru maka akan meningkatkan kinerja produk serta menunjukkan bahwa inovasi produk dapat memberikan manfaat bagi perusahaan.

### **Pengaruh Inovasi Proses terhadap Kinerja Operasional**

Hasil pengujian hipotesis pertama yakni pengaruh inovasi proses terhadap kinerja operasional menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,248; *p-values* sebesar  $0,003 < 0,05$ ; dan *t*-statistik sebesar  $2,938 > 1,960$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa inovasi proses berpengaruh terhadap kinerja operasional. Sehingga hipotesis 5 yang menyatakan bahwa “inovasi proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional” didukung.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Kafetzopoulos dan Psomas (2018) yang menyatakan bahwa tingkat produktivitas dan kinerja berhubungan positif dengan tingkat inovasi. Evangelista dan Vezzani (2015) juga menemukan bahwa kinerja dapat meningkat ketika inovasi proses dapat menghasilkan efisiensi dan produktivitas dengan cara memberlakukan produksi dengan lebih efektif yang akan memengaruhi waktu respon, meningkatkan kualitas, dan mengurangi biaya. Ou *et al.* (2016) juga menemukan bahwa inovasi proses yang dilakukan secara efektif dapat meningkatkan operasi produksi internal yang dapat memengaruhi tingkat kinerja operasional dan pengurangan biaya.

### **Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Operasional yang Dimediasi oleh Inovasi Produk**

Hasil pengujian hipotesis keenam yakni pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja operasional yang dimediasi oleh inovasi produk menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,085; *p-values* sebesar  $0,041 < 0,05$ ; dan *t*-statistik sebesar  $2,050 > 1,960$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa *knowledge management* berpengaruh terhadap kinerja operasional yang dimediasi oleh inovasi produk. Sehingga hipotesis 6 yang menyatakan bahwa “inovasi produk mampu memediasi pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja operasional” didukung.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Al-Sa’di, Abdallah dan Dahiyat (2017) yang menemukan bahwa *knowledge management* akan memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja operasional ketika adanya inovasi produk maupun inovasi proses, di mana dapat di artikan bahwa *knowledge management* berpengaruh secara langsung kepada kinerja operasional dan adanya pengaruh tidak langsung dari kedua inovasi tersebut. Schiuma dan Carlucci (2015) juga menemukan bahwa *knowledge management* dapat memunculkan adanya inovasi serta akan memengaruhi tingkat kinerja operasional dan organisasi. Adanya inovasi produk ini dapat memengaruhi kualitas produk di mana akan meningkatkan kualitas produk itu sendiri selain itu juga penggunaan teknologi serta penciptaan produk baru dengan kinerja yang lebih tinggi juga (Chang dan Ahn, 2015).

### **Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Operasional yang Dimediasi oleh Inovasi Proses**

Hasil pengujian hipotesis ketujuh yakni pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja operasional yang dimediasi oleh inovasi proses menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,098; *p-values* sebesar  $0,036 < 0,05$ ; dan *t*-statistik sebesar  $2,106 > 1,960$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa *knowledge management* berpengaruh terhadap kinerja operasional yang dimediasi oleh inovasi proses. Sehingga hipotesis 7 yang menyatakan bahwa “inovasi proses mampu memediasi pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja operasional” didukung.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Slavković dan Babić, 2013; Puryantini, Arfiati dan Tjahjadi, 2017) menemukan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif terhadap kinerja operasional dan juga berpengaruh

positif terhadap inovasi proses, di mana inovasi proses ini mempunyai efek mediasi yang signifikan antara *knowledge management* dengan kinerja organisasi. Adapun penelitian dari Damanpour dan Gopalakrishnan (2021) menyatakan bahwa efek mediasi yang dihasilkan dari inovasi pada hubungan *knowledge management* dengan kinerja dapat menghasilkan kinerja operasional yang meningkatkan proses produksi secara efisien.

### KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini hanya dilakukan pada sebagian UMKM F&B yang berjumlah 290 responden, hal ini tentu saja kurang menggambarkan kondisi yang sebenarnya secara meluas. Penelitian ini hanya menggunakan variabel *knowledge management*, inovasi produk dan inovasi proses sebagai variabel bebas, dengan demikian adanya kemungkinan variabel lain yang dapat memberikan peningkatan pada kinerja operasional perusahaan. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, adanya kemungkinan responden mengisi kuesioner tidak pada kondisi yang sebenarnya. Yaitu pada kebenaran jawaban yang didapat dari responden dan tidak disertai dengan wawancara untuk mendapatkan kesimpulan yang mungkin akan lebih valid dalam penelitian ini.

### IMPLIKASI MANAJERIAL

Organisasi harus melakukan investasi dalam hal pengembangan konsep *knowledge management* dan inovasi untuk mendorong organisasi atau UMKM menjadi selangkah lebih maju daripada kompetitor. Pengetahuan yang diperoleh dari sumber eksternal seperti pelanggan, pemasok, dan organisasi lain merupakan sumber inovasi yang berharga. Selain itu, kemampuan internal untuk menghasilkan pengetahuan baru dari pengetahuan yang ada dengan memiliki pendekatan sistematis untuk mengumpulkan saran dan ide karyawan, disertai dengan prosedur yang fleksibel untuk berbagi dan menerapkan pengetahuan baru, akan meningkatkan kemampuan inovasi baik dalam produk maupun proses.

Selain itu, proses *knowledge management* juga sangat penting untuk meningkatkan kinerja operasional organisasi atau perusahaan. *Knowledge management* meningkatkan kemampuan organisasi untuk mengurangi biaya per unit, meningkatkan kualitas produk, mempersingkat waktu pengiriman, dan mengurangi *lead time*. Manajer harus memperkuat proses *knowledge management* diantara semua fungsi dan anggota perusahaan sehingga pengetahuan dibagikan, disebarluaskan, dan diterapkan secara efektif.

### KESIMPULAN

Pertama, hasil dari penelitian di atas membuktikan bahwa *knowledge management* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap inovasi produk. Kedua, hasil dari penelitian di atas membuktikan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif signifikan terhadap inovasi proses. Ketiga, hasil dari penelitian di atas membuktikan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Keempat, hasil dari penelitian di atas membuktikan bahwa inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Kelima, hasil dari penelitian di atas membuktikan bahwa inovasi proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Keenam, hasil dari penelitian di atas membuktikan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional yang dimediasi oleh inovasi produk. Hasil dari penelitian di atas membuktikan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional yang dimediasi oleh inovasi proses.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdallah, A. dan Matsui, Y. (2019) "The Impact of Lean Practices on Mass Customization and Competitive Performance of Mass-Customizing Plants," in *The 20th Annual Production and Operations Management Society (POMS) Conference Proceedings*. Orlando, hal. 1–30. Tersedia pada: <https://doi.org/10.13140/2.1.2445.8563>.
- Abdallah, M., El-Rayes, K. dan Liu, L. (2013) "Operational performance of sustainable measures in public buildings," *Journal of construction engineering and management*, 139(12), hal. A4013008. Tersedia pada: [https://ascelibrary.org/doi/abs/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0000770](https://ascelibrary.org/doi/abs/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0000770).
- Al-Sa'di, A.F., Abdallah, A.B. dan Dahiyat, S.E. (2017) "The mediating role of product and process innovations on the relationship between knowledge management and operational performance in manufacturing companies in Jordan," *Business Process Management Journal*, 23(2), hal. 349–376. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1108/BPMJ-03-2016-0047>.
- Al-Shanti, M.A. (2017) "The role of transformational leadership on the knowledge management: An applied study on the employees in the Palestinian interior ministry-Gaza strip," *The Jordan journal of business administration*, 13(3), hal. 435–459.
- Al-Tit, A.A. (2016) "The mediating role of knowledge management and the moderating part of organizational culture between HRM practices and organizational performance," *International business research*, 9(1), hal. 43.
- Al-Hakim, L. dan Hassan, S. (2013) "Knowledge management strategies, innovation, and organisational performance: An empirical study of the Iraqi MTS," *Journal of Advances in Management Research*, 10(1), hal. 58–71.
- Andreeva, K. dan Kianto, T. (2021) "Knowledge processes, knowledge-intensity and innovation: a moderated mediation analysis," *Journal of Knowledge Management*, 15(6), hal. 1016–1034.
- Andreeva, T. dan Kianto, A. (2011) "Knowledge processes, knowledge-intensity and innovation: a moderated mediation analysis," *Journal of knowledge management*, 15(6), hal. 1016–1034.
- Andreeva, T. dan Kianto, A. (2012) "Does knowledge management really matter? Linking knowledge management practices, competitiveness and economic performance," *Journal of knowledge management*, 16(4), hal. 617–636.
- Baró, E. (2008) "The role of knowledge-intensive business services in innovation processes," *Strategies for Innovation*, 1(0), hal. 88–97. Tersedia pada: <https://www.raco.cat/index.php/Paradigmes/article/download/226046/307619#:~:text=Generally speaking%2C the purpose of,man-agement%2C market knowledge and.>
- Barton, J.L., Carney, T. dan Brushett, F.R. (2016) "Evaluation of high-concentration TEMPO-based electrolytes for use in nonaqueous redox flow batteries," in *Electrochemical Society Meeting Abstracts 230*. The Electrochemical Society, Inc., hal. 638–638.
- Bas, C. Le, Mothe, C. dan Nguyen-Thi, T.U. (2015) "The differentiated impacts of

- organizational innovation practices on technological innovation persistence,” *European Journal of Innovation Management*, 18(1), hal. 110–127.
- Chang, S. dan Ahn, J. (2015) “Product and process knowledge in the performance-oriented knowledge management approach,” *Journal of Knowledge Management*, 9(4), hal. 114–132.
- Chen, C., Huang, J. dan Hsiao, Y. (2010) “Knowledge management and innovativeness: The role of organizational climate and structure,” *International journal of Manpower*, 31(8), hal. 848–870.
- Chong, C. *et al.* (2000) “Where does knowledge management add value?,” *Journal of Intellectual Capital*, 1(4), hal. 366–383.
- Dahiyat, S.E. (2015) “An integrated model of knowledge acquisition and innovation: examining the mediation effects of knowledge integration and knowledge application,” *International Journal of Learning and change*, 8(2), hal. 101–135.
- Dahiyat, S.E. dan Al-Zu’bi, Z.M.F. (2012) “The role of knowledge acquisition in facilitating customer involvement in product development: examining the mediation effect of absorptive capacity,” *International Journal of Learning and Change*, 6(3/4), hal. 171–206. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1504/ijlc.2012.050868>.
- Damanpour, F. dan Gopalakrishnan, S. (2021) “The dynamics of the adoption of product and process innovations in organizations,” *Journal of Management Studies*, 38(1), hal. 45–65.
- Damanpour, F., Walker, R.M. dan Avellaneda, C.N. (2009) “Combinative effects of innovation types and organizational performance: A longitudinal study of service organizations,” *Journal of management studies*, 46(4), hal. 650–675.
- Evangelista, R. dan Vezzani, A. (2015) “The economic impact of technological and organizational innovations. A firm-level analysis,” *Research Policy*, 39(10), hal. 1253–1263.
- Flynn, B.B., Huo, B. dan Zhao, X. (2010) “The impact of supply chain integration on performance: A contingency and configuration approach,” *Journal of Operations Management*, 28(1), hal. 58–71. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1016/j.jom.2009.06.001>.
- Gold, A.H., Malhotra, A. dan Segars, A.H. (2001) “Knowledge Management: An Organizational Capabilities Perspective,” *Journal of Management Information Systems*, 18(1), hal. 185–214. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1080/07421222.2001.11045669>.
- Gunday, G. *et al.* (2011) “Effects of innovation types on firm performance,” *International Journal of Production Economics*, 133(2), hal. 662–676. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2011.05.014>.
- Hassan, M. *et al.* (2018) “Effects of innovation types on firm performance: an empirical study on Pakistan’s manufacturing sector,” *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 7(2), hal. 243–262.
- Kafetzopoulos, D. dan Psomas, E. (2018) “The impact of innovation capability on the performance of manufacturing companies,” *Journal of Manufacturing Technology*

*Management*, 26(1), hal. 104–130.

- Kör, B. dan Maden, C. (2013) “The relationship between knowledge management and innovation in Turkish service and high-tech firms,” *International Journal of Business and Social Science*, 4(4), hal. 293–304.
- Lin, C.Y. dan Kuo, T.-H. (2017) “The mediate effect of learning and knowledge on organizational performance,” *Industrial Management and Data Systems*, 107(7), hal. 1066–1083.
- Liu, P., Chen, W. dan Tsai, C. (2014) “An empirical study on the correlation between knowledge management capability and competitiveness in Taiwan’s industries,” *Technovation*, 24(12), hal. 971–977.
- Obeidat, B.Y. *et al.* (2016) “The impact of knowledge management on innovation: An empirical study on Jordanian consultancy firms,” *Management Research Review*, 39(10), hal. 1214–1238.
- Obeidat, B.Y., Masa’deh, R.M. dan Abdallah, A.B. (2014) “The relationships among human resource management practices, organizational commitment, and knowledge management processes: a structural equation modeling approach,” *International Journal of Business and Management*, 9(3), hal. 9–26.
- OECD (2005) *OECD Annual Report 2005*. Paris: OECD (OECD Annual Report). Tersedia pada: <https://doi.org/10.1787/annrep-2005-en>.
- Ou, C. *et al.* (2016) “A structural model of supply chain management on firm performance,” *International Journal of Operations and Production Management*, 30(5), hal. 26–545.
- Plessis, M. Du (2007) “The role of knowledge management in innovation,” *Journal of knowledge management*, 11(4), hal. 20–29.
- Polder, M. *et al.* (2010) *Product, Process and Organizational Innovation: Drivers, Complementarity and Productivity Effects*. Tersedia pada: <https://doi.org/10.2139/ssrn.1626805>.
- Puryantini, N., Arfiati, R. dan Tjahjadi, B. (2017) “Pengaruh knowledge management terhadap kinerja organisasi dimediasi inovasi di organisasi penelitian pemerintah,” *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 2(2), hal. 21–38.
- Samsir, N.A. (2017) “The effect of product innovation as mediation in relationship between knowledge management to competitive advantage (Case study in SME of typical food products of Riau Indonesia),” *International Journal of Economic Research*, 14(2), hal. 217–226.
- Saunila, M., Pekkola, S. dan Ukko, J. (2016) “The relationship between innovation capability and performance,” *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(2), hal. 234–249.
- Schiuma, G. dan Carlucci, D. (2015) “The Next Generation of Knowledge Management: Mapping-Based Assessment Models,” in E. Bolisani dan M. Handzic (ed.) *Advances in Knowledge Management: Celebrating Twenty Years of Research and Practice*. Cham: Springer, hal. 197–214. Tersedia pada: [https://doi.org/10.1007/978-3-319-09501-1\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-319-09501-1_9).
- Shannak, R., Masa’deh, R. dan Akour, M. (2012) “Knowledge management strategy building: Literature review,” *European Scientific Journal*, 8(15), hal. 143–168.

- Slavković, M. dan Babić, V. (2013) “Knowledge management, innovativeness, and organizational performance: evidence from Serbia,” *Economic Annals*, 58(199), hal. 85–107.
- Tan, K., Kannan, V. dan Narasimhan, R. (2017) “The impact of operations capability on firm performance,” *International Journal of Production Research*, 45(21), hal. 5135–5156.
- Terziovski, M. dan Samson, D. (2007) “Innovation capability and its impact on firm performance,” in L.M. Gillin (ed.) *Regional Frontiers of Entrepreneurship Research 2007: 4th International Australian Graduate School of Entrepreneurship (AGSE) Entrepreneurship Research Exchange*. Brisbane: Swinburne University of Technology, hal. 362–374. Tersedia pada: <https://researchbank.swinburne.edu.au/items/4a324a27-c0f1-4fba-bd5e-8deb75c33aea/1/>.
- Tseng, S. dan Lee, P. (2016) “The effect of knowledge management capability and dynamic capability on organizational performance,” *Journal of Enterprise Information Management*, 27(2), hal. 158–179.
- Utterback, J.M. dan Abernathy, W.J. (2018) “A Dynamic Model of Process and Product Innovation,” in G. Hage (ed.) *Organizational Innovation*. 1 ed. London: Routledge Taylor & Francis Group, hal. 193–210. Tersedia pada: <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429449482-10/dynamic-model-process-product-innovation-james-utterback-william-abernathy>.
- Wong, K.Y. dan Aspinwall, E. (2004) “Characterizing knowledge management in the small business environment,” *Journal of Knowledge management*, 8(3), hal. 44–61.