

HUBUNGAN ANTARA *PRODUCT KNOWLEDGE* DENGAN KINERJA KARYAWAN DIVISI PERKEMBANGAN KSPSS TAM NGANJUK

Zana Chobhita Arethusa

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya
Email: chobhita@gmail.com

Rachma Indrarini

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya
Email: rachmaindrarini@unesa.ac.id

Abstrak:

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji hubungan antara product knowledge dengan kinerja karyawan divisi perkembangan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tunas Artha Mandiri (TAM) Nganjuk. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Jumlah populasi yang diambil yaitu sejumlah 35 responden yang merupakan karyawan divisi perkembangan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala likert dan menggunakan dokumen Indikator Penilaian Kinerja (IPK) karyawan divisi perkembangan pada tahun 2018 yang kemudian diolah dan dianalisis dengan aplikasi SPSS Statistics Versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa product knowledge mempunyai hubungan yang lemah dengan kinerja karyawan divisi perkembangan.

Kata Kunci: *Product Knowledge, Kinerja Karyawan, Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah*

Abstract:

The aim of this research is to test the relation between product knowledge and employee performance of development division Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tunas Artha Mandiri (TAM) Nganjuk. This research was conducted using quantitative method with associative approach. Number of population that taken are 35 respondents which employee of development division. Data collection techniques that used in this research is questionnaire that calculates with likert scale and Indikator Penilaian Kinerja (IPK) employee of development division document 2018 period which then processed and analyzed with application SPSS Statistics Version 23. The result of this research shows that product knowledge have a weak relation with employee performance of development division.

Keywords: *Product Knowledge, Employee Performance, Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah*

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi dunia mengalami kenaikan sebesar 0,1 persen dari 3,8 persen pada tahun 2017 menjadi 3,9 persen pada tahun 2018. Guna mendorong pertumbuhan ekonom dunia tersebut, Gubernur Bank Indonesia, Perry Warjiyo, menetapkan kebijakan dengan 4 (empat) instrumen yaitu kebijakan moneter, makroprudensial, pendalaman pasar keuangan dan sistem keuangan, serta

pemetaan ekonomi syariah (Andreas, 2018). Dalam Pertemuan Tahunan IMF-Bank Dunia 2018 di Indonesia, salah satu topik penting dunia yaitu mengenai ekonomi dan keuangan syariah. Hal tersebut menunjukkan bahwa Indonesia bersedia untuk menjadi salah satu pusat utama pengembangan ekonomi dan keuangan syariah di dunia. Maka dari itu, dari keempat instrumen yang ditekankan oleh Gubernur Bank Indonesia, Perry Warjiyo, yaitu pemetaan ekonomi syariah mengingat ekonomi syariah memiliki potensi besar yang mana prinsip-prinsipnya menekankan etika, keadilan, dan kesetaraan (Sulaiman, 2018).

Ekonomi syariah di Indonesia terus menerus mengalami pertumbuhan sejak tahun 1992 yang ditandai dengan berdirinya bank syariah pertama di Indonesia yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia. Dengan berdirinya bank syariah tersebut, mulai berdirinya Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) juga. Guna menjangkau masyarakat muslim kalangan bawah, maka didirikanlah lembaga keuangan mikro syariah yaitu Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Bina Insan Kamil (Suhendro, 2018). Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) tersebut didirikan dengan badan hukum koperasi dan mampu mengatasi masalah perekonomian masyarakat Indonesia sehingga banyak masyarakat yang tertarik (Karmelasari, 2017). Dengan demikian, menjadikan koperasi mulai berkembang di masyarakat Indonesia juga dengan menggunakan prinsip syariah.

Pada tahun 2018, jumlah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) sebanyak 2.253 unit salah satunya yaitu Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tunas Artha Mandiri (TAM) Nganjuk (goukm.id, 2018). Koperasi syariah tersebut merupakan koperasi konvensional yang berkonversi menjadi koperasi syariah pada tanggal 30 April 2014. Tujuan dari konversi ke koperasi syariah yaitu harta yang diperoleh dari hasil usaha tidak terdapat unsur riba agar lebih berkah dan halal sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S. Shad ayat 24 yang berbunyi sebagai berikut:

قَالَ لَقَدْ ظَلَمَكَ بِسُؤَالٍ نَعَجْتَنِي إِلَىٰ نِعَاجِي وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لِيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ وَظَنَّ دَاوُدُ أَنَّمَا فَتَنَّاهُ فَاسْتَغْفَرَ رَبَّهُ وَخَرَّ رَاكِعًا وَأَنَابَ ﴿٢٤﴾

"Daud berkata: "Sesungguhnya dia telah berbuat zalim kepadamu dengan meminta kambingmu itu untuk ditambahkan kepada kambingnya. Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh; dan amat sedikitlah mereka ini". Dan Daud mengetahui bahwa Kami mengujinya; maka ia meminta ampun kepada Tuhannya lalu menyungkur sujud dan bertaubat." (Q.S. Shad:24)

Sejak Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tunas Artha Mandiri (TAM) Nganjuk berkonversi menjadi koperasi syariah jumlah cabang dan cabang pembantu semakin bertambah. Jumlah cabang bertambah sebanyak 8 (delapan) unit dari 54 unit menjadi 62 unit. Jumlah cabang pembantu bertambah sebanyak 11 (sebelas) unit dari 166 unit menjadi 177 unit.

Semakin bertumbuhnya lembaga keuangan syariah maupun lembaga keuangan mikro syariah, tidak menutup kemungkinan menghadapi permasalahan-permasalahan, salah satunya yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang mengetahui tentang visi, misi, dan karakteristik ekonomi syariah sehingga menyulitkan kinerja karyawan maupun lembaga syariah sendiri (Rahman, 2014).

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tunas Artha Mandiri (TAM) Nganjuk juga mengalami permasalahan tersebut yaitu karyawan kurang mengetahui mengenai produk yang terdapat di koperasi syariah sendiri. Karyawan tersebut belum dapat membedakan antara simpanan dan pinjaman atau pembiayaan menggunakan akad *mudharabah* padahal setiap karyawan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tunas Artha Mandiri (TAM) Nganjuk telah mendapatkan program pelatihan. Selain itu, karyawan yang menangani produk secara langsung, karyawan divisi perkembangan, hanya mengetahui produk yang dimiliki koperasi syariah saja yaitu produk penghimpunan dana atau *funding* dengan menggunakan akad *wadi'ah* dan *mudharabah* serta produk penyaluran dana atau *financing* dengan menggunakan akad *qardh*, *murabahah*, *mudharabah* dan *ijarah*. Pengetahuan mengenai produk atau *product knowledge* meliputi jenis produk, fitur produk termasuk kelebihan dan kekurangan dari produk tersebut. Apabila seseorang kurang mengetahui informasi mengenai karakteristik suatu produk, maka dapat salah mengambil tindakan dalam memutuskan penggunaan produk tersebut (Nittissusastro, 2012). Maka dari itu, pengetahuan karyawan mengenai produk memiliki peranan penting dengan karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan mengingat produk sendiri merupakan barang atau jasa yang ditawarkan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Abner Madjid Syarief yang berjudul Analisis Pengaruh Pelatihan *Product Knowledge* Terhadap Kinerja *Customer Service Representative* Pada PT. MNC Sky Vision menyatakan bahwa pengaruh atau hubungan antara pelatihan *product knowledge* dengan kinerja *Customer Service Representative* positif dan signifikan. Penelitian Andrias Ade Rahman yang berjudul Pengaruh Pemahaman Prinsip Syariah dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada BMT UGT Sidogiri Bondowoso) juga menyatakan bahwa pemahaman prinsip syariah berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja atau *performance*. Istilah kinerja juga berasal dari kata prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang, artinya hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2007). Sedangkan kinerja Islami diukur dari persepsi karyawan mengenai kinerja karyawan lainnya berdasarkan perilaku tertentu yang sesuai dengan indikator yaitu etos kerja (Fahrullah, 2018). Menurut Islam, seorang karyawan harus bekerja dengan baik dan ikhlas agar mendapatkan hasil yang baik juga sesuai dengan kinerja yang telah dilakukannya. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S. An-Nahl Ayat 97 yang berbunyi sebagai berikut:

مَنْ عَمِلْ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أَنَّىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ
 ٩٧

“Barang siapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.” (Q.S. An-Nahl:97).

Dengan adanya fenomena di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tunas Artha Mandiri (TAM) Nganjuk dan didukung oleh beberapa penelitian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul Hubungan antara *Product Knowledge* dengan Kinerja Karyawan Divisi Perkembangan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tunas Artha Mandiri (TAM) Nganjuk.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Jenis sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer yang diperoleh dari kuesioner yang telah diisi seluruh karyawan divisi perkembangan dan sumber data sekunder yang diperoleh dari dokumen. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan divisi perkembangan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tunas Artha Mandiri (TAM) Nganjuk sejumlah 35 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner yang telah di uji validitas dan uji reliabilitas serta dokumen mengenai Indikator Penilaian Kinerja (IPK) karyawan divisi perkembangan pada tahun 2018. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu analisis korelasi dan uji parsial atau uji t dengan menggunakan aplikasi SPSS *Statistics* Versi 23.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Korelasi

Analisis korelasi ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara 2 (dua) variabel atau lebih. Analisis korelasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis korelasi sederhana *pearson product moment* dikarenakan hanya 2 (dua) variabel saja yaitu 1 (satu) variabel bebas atau variabel independen (X) dan 1 (satu) variabel terikat atau variabel dependen (Y). Berikut tabel penafsiran r_{hitung} dari hasil analisis ini:

Tabel 1. Penafsiran r_{hitung}

r_{hitung}	Penafsiran
0	Tidak berhubungan
0,01-0,20	Sangat Lemah
0,21-0,40	Lemah
0,41-0,60	Agak Lemah
0,61-0,80	Cukup
0,81-0,99	Kuat
1	Sangat Kuat

Berikut tabel hasil analisis korelasi sederhana *pearson product moment* dalam penelitian ini:

Tabel 2. Hasil Analisis Korelasi

		Product Knowledge	Kinerja Karyawan
Product Knowledge	Pearson Correlation	1	,264
	Sig. (2-tailed)		,126

	N	35	35
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	,264	1
	Sig. (2-tailed)	,126	
	N	35	35

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan nilai *pearson correlation* kinerja karyawan atau t_{hitung} sebesar 0,264 yang mana termasuk dalam kategori lemah sehingga dapat diartikan bahwa *product knowledge* berhubungan lemah dengan kinerja karyawan divisi perkembangan.

Uji Parsial atau Uji t

Uji parsial atau uji t ini digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan masing-masing variabel bebas atau variabel independen (X) dengan variabel terikat atau variabel dependen (Y). Apabila t_{hitung} lebih besar t_{tabel} maka variabel bebas berhubungan dengan variabel terikat, dan sebaliknya. Berikut tabel hasil uji parsial atau uji t:

Tabel 3. Hasil Uji Parsial atau Uji t

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,318	31,606		,358	,723
	Product Knowledge	,877	,559	,264	1,569	,126

Berdasarkan tabel 3 di atas, menunjukkan t_{hitung} sebesar 1,569 yang mana lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 2,035 yang diperoleh dari rumus ($\alpha/2$; n-k-1). Hal tersebut berarti *product knowledge* tidak berhubungan dengan kinerja karyawan divisi perkembangan.

Hubungan antara *Product Knowledge* dengan Kinerja Karyawan Divisi Perkembangan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tunas Artha Mandiri (TAM) Nganjuk

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, *product knowledge* berhubungan lemah dengan kinerja karyawan divisi perkembangan. Di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tunas Artha Mandiri (TAM) Nganjuk, Indikator Penilaian Kinerja (IPK) karyawan terdiri dari prestasi kerja dan potensi. Prestasi kerja meliputi pencapaian sasaran sesuai Rencana Kerja (RK) dan pengamalan target budaya kerja seperti mengutamakan pelayanan, tidak melakukan pelanggaran berat, usaha mencapai sasaran, inisiatif evaluasi diri, mampu memecahkan masalah, dapat bekerja sama, disiplin dan loyalitas, serta aktif mengikuti kegiatan non formal. Sedangkan potensi meliputi percaya diri, berani mengambil keputusan, mampu menjadi teladan, mampu mengendalikan diri, mampu berorganisasi, mampu beradaptasi, mampu dan mau meningkatkan keterampilan menyelesaikan pekerjaan. Dari beberapa indikator penilaian tersebut, terdapat salah satu yang memiliki peranan penting yaitu aktif mengikuti kegiatan non formal. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat faktor lain yang memiliki hubungan lebih kuat daripada *product knowledge* dengan kinerja karyawan divisi

perkembangan.

Sistem rekrutmen di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tunas Artha Mandiri (TAM) Nganjuk dilakukan secara tertutup dikarenakan mengutamakan calon karyawan yang dapat dipercaya sehingga karyawan tetap yang berada di kantor pusat saja yang mengetahui kemudian merekomendasikan keluarga atau teman terdekat yang belum mempunyai pekerjaan. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Qashash ayat 26 yang berbunyi sebagai berikut:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ٢٦

“Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya" (Q.S. Al-Qashash:26)

Calon karyawan tersebut juga tetap mengikuti serangkaian tes pada umumnya seperti tes tulis dan tes wawancara. Koperasi syariah juga lebih memilih calon karyawan yang berpotensi dalam menyelesaikan pekerjaan dan dapat dididik serta dilatih melalui program yang telah dimiliki koperasi syariah untuk menambah pengetahuan calon karyawan walaupun calon karyawan tersebut tidak sesuai antara pendidikan yang telah ditempuh dengan divisi yang dibutuhkan. Dengan demikian, dari sistem rekrutmen tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan yang dimiliki calon karyawan tidak menjadi prioritas dalam penilaian kinerja karyawan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu dari Chres F. P Laoh, dkk (2016) yang berjudul Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada PT. National Nobu Bank Area Manado), menyatakan bahwa manajemen pengetahuan atau *knowledge management* tidak memengaruhi kinerja pegawai secara signifikan pada bank tersebut. Salah satu jenis penerapan dari manajemen pengetahuan yaitu pengetahuan seseorang atau *personal knowledge*. *Personal knowledge* merupakan pengetahuan yang diperoleh karyawan berupa pengalaman dan informasi lainnya (Budiani, 2008). Salah satu pengalaman dan informasi yang diperoleh karyawan tersebut yaitu mengenai produk berupa barang atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat yang membutuhkan maupun menginginkannya. *Product knowledge* adalah pengetahuan mengenai suatu produk berdasarkan pengalaman, informasi, yang telah diperoleh dan berdasarkan ingatan yang dimiliki seseorang. Jadi, penyebab manajemen pengetahuan atau *knowledge management* tidak berpengaruh atau berhubungan secara signifikan dengan kinerja pegawai yaitu masih rendahnya kompleksitas divisi dan masih sedikitnya *product line* yang ditawarkan PT. National Nobu Bank Area Manado.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan yaitu *product knowledge* berhubungan lemah dengan kinerja karyawan divisi perkembangan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tunas Artha Mandiri (TAM) Nganjuk.

Penulis mengharapkan penelitian selanjutnya mengenai hubungan antara *product knowledge* dengan kinerja karyawan dapat ditambahkan variabel bebas

atau variabel independen (X) yang lain agar dapat mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor lain yang memiliki hubungan lebih kuat ataupun sangat kuat serta dapat menggunakan objek lain seperti instansi atau perusahaan syariah yang sudah lama dikenal dan dipercaya oleh masyarakat agar hasil penelitian dapat menjadi pembandingan dan simpulan umum.

5. REFERENSI

- Andreas, D. (2018, Mei 31). *tirto.id*. Dipetik Februari 03, 2019, dari <https://tirto.id/bank-indonesia-pertumbuhan-ekonomi-2019-tak-lebih-dari-56-persen-cLvl>
- Annisa, M. D. (2017). *Analisis Produk Mudharabah Terhadap Peningkatan Produktivitas Usaha Mikro*. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan.
- Brucks, M. (1985). The Effects of Product Class Knowledge on Information Search Behavior. *Journal of Consumer Research*, 1-16.
- Budiani, K. d. (2008). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasis Departemen Front Office Surabaya Plaza. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 2-8.
- Fahrullah, A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Islami Terhadap Motivasi, Kinerja, Serta Kesejahteraan Islami. *al-Uqud: Journal of Islamic Economics*, 128.
- goukm.id. (2018). Dipetik Oktober 07, 2018, dari <https://www.google.co.id/amp/goukm.id/jumlah-koperasi-syariah-di-indonesia-mencapai-150-223/amp/>
- Karmelasari, M. (2017). Prosedur Pembiayaan Murabahah Pada "Koperasi Serba Usaha (KSU) BMT Mentari Bumi Kemangkon". *Fakultas Ekonomi UMP*, 7-8.
- Margaretha, M. (2012). Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Duta Marga Silima di Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 156.
- Suhendro, D. (2018). Tinjauan Perkembangan dan Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia. *Human Falah*, 216.
- Sulaiman, F. (2018, Oktober 15). *wartaekonomi.co.id*. Dipetik Februari 03, 2019, dari <https://www.wartaekonomi.co.id/read199259/bi-ekonomi-syariah-cocok-untuk-pembangunan-berkelanjutan.html>