

ABSTRAK

Knowledge dan teknologi sebagai faktor daya saing yang sangat penting. Saat perusahaan sedang berkembang, maka dibutuhkan tingkat pengetahuan yang sangat luas pada setiap karyawan, untuk dapat bertahan dan berkompetisi. Menyadari akan persaingan yang semakin berat, maka diperlukan perubahan paradigma dari yang semula mengandalkan pada *resource-based competitiveness* menjadi *knowledge-based competitiveness*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kapabilitas manajemen pengetahuan terhadap kinerja keuangan perusahaan dengan kesenjangan pengetahuan pelanggan sebagai pemoderasi berdasarkan persepsi dari karyawan/staff serta manajer perusahaan Go-Jek Indonesia di Yogyakarta sebagai responden. Metode sampling yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data primer dengan cara menyebarkan kuesioner. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 responden yang bekerja di perusahaan Go-Jek Indonesia. Alat analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif kapabilitas manajemen pengetahuan dan kinerja keuangan dan kesenjangan pengetahuan pelanggan menjadi faktor pemoderasi.

Kata kunci: Manajemen pengetahuan, kinerja keuangan, kesenjangan pengetahuan pelanggan, *human resource accounting*, *knowledge-based competitiveness*, Go-Jek Indonesia.

ABSTRACT

Knowledge and technology as a factor of competitiveness is very important. As the company is growing, it takes a very broad level of knowledge on every employee, in order to survive and compete. Recognizing the increasingly severe competition, we need a paradigm shift from the original rely on resource-based competitiveness into a knowledge-based competitiveness. This study aimed to examine the effect of knowledge management capabilities to financial performance of the company with customers as a moderating knowledge gaps based on the perceptions of employees / staff as well as managers of the company Go-Jek Indonesia in Yogyakarta as respondents. The sampling method used was purposive sampling technique. Methods of collecting primary data by distributing questionnaires. The primary data used in this study was 50 respondents working in the company Go-Jek Indonesia. The analysis tool used is the PLS analysis method. The results show the positive influence of knowledge management capability and financial performance and customer knowledge gap be a moderating factor.

Keywords: Knowledge management, financial performance, customer knowledge gap, human resource accounting, knowledge-based competitiveness, Go-Jek Indonesia.