

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia saat ini merupakan faktor penting didalam organisasi baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintah. Karena manusia merupakan sumber daya utama yang wajib dikelola untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu manusia didalam organisasi perlu dikelola sesuai dengan kebutuhan organisasi. Artinya bahwa, karena manusia adalah faktor utama dan perilaku berubah-ubah, maka pihak manajemen organisasi diharuskan mengelolanya dengan baik. Misalnya pengembangan dan pelatihan secara professional. Hal ini perlu dilakukan untuk menghasilkan karyawan yang professional (memiliki pengetahuan, keterampilan, dan keahlian) dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Salah tujuan organisasi adalah peningkatan kinerja karyawan untuk mencapai kinerja organisasi

Pegawai merupakan sumber daya manusia yang penting dalam sebuah organisasi yang bertindak sebagai perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan suatu tujuan organisasi. Pegawai dalam hal ini sebagai penunjang tercapainya tujuan organisasi yang memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan tentunya memengaruhi sikap terhadap pekerjaan yang dilimpahkan atau dibebankan. Sikap pegawai terhadap pekerjaan tersebut dikenal dengan istilah kepuasan kerja yang ditimbulkan oleh pekerjaan, peralatan, lingkungan, dan kebutuhan (Riyanto, 2016:2).

Mangkunegara (2009), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja selalu menjadi isu aktual dalam organisasi apapun bentuknya, karena kinerja merupakan kunci atau keberhasilan organisasi. Selain itu, kinerja juga merupakan sumber daya manusia yang harus direncanakan, dikelola, dan dievaluasi secara baik dan benar. Karena itu, pegawai dituntut secara individu untuk bekerja atau melaksanakan tugas secara konsisten sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya, sehingga dapat berkontribusi terhadap tujuan organisasi.

Hersey dan Blanchard dalam Dharmawan (2011) menerangkan bahwa kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang serta pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Sedangkan menurut Amstrong (2009) kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Definisi ini melihat kinerja sebagai hasil, sementara kinerja perlu juga dilihat sebagai sebuah perilaku seorang individu, karena kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan seorang individu merupakan interaksi berbagai faktor pribadi yang mendukung tercapainya suatu hasil kerja.

Raskov dalam Kaparang (2007) memberi pengertian knowledge sharing terjadi antar individu dalam suatu komunitas, dimana individu berinteraksi dan berbagi pengetahuan dengan individu lainnya melalui ruang maya atau tatap muka, *Community of Practice (CoP)*, *group*, forum dan sejenisnya. Definisi ini tidak hanya melihat kinerja sebagai suatu hasil, tetapi kinerja juga merupakan

perilaku yang perlu dibedakan, karena hasil dan perilaku kerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor sistem organisasi.

Pandangan berbasis pengetahuan perusahaan/*Knowledge Based View* (KBV) adalah ekstensi baru dari pandangan berbasis sumber daya perusahaan/*Resource-Based View* (RBV) dari perusahaan dan memberikan teoritis yang kuat dalam mendukung modal intelektual. KBV berasal dari RBV dan menunjukkan bahwa pengetahuan dalam berbagai bentuknya adalah kepentingan sumber daya bagi perusahaan

Menurut McShane dan Glinow (2008:119) *Organizational commitment* adalah komitmen atau loyalitas seorang karyawan pada suatu organisasional, bila mana emosional, identifikasi, dan keterlibatannya tetap pada keinginan atau tujuan-tujuan organisasi. Jadi, komitmen pegawai terhadap organisasi akan menumbuhkan kinerja individu.

Menurut George dan Jones (2005:93) *organizational commitment* berhubungan dengan perasaan dan keyakinan tentang pekerjaan organisasi secara keseluruhan. Maksud definisi ini adalah terkait dengan keyakinan seorang individu tentang pekerjaan yang akan dan sudah dilakukan. Keyakinan itu berkaitan dengan sikap yang ia miliki, dimana seorang pekerja akan berfikir (kognitif) tentang suatu tugas yang dibebarkannya secara positif dan negatif, pada akhirnya dimanifestasikan melalui tindakan-tindakan dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Dengan kata lain, keyakinan tentang pekerjaan berhubungan dengan suasana hati atau emosional seorang individu.

Bang et al (2013) memberikan gambaran bahwa komitmen organisasi pada seorang anggota organisasi atau volunteer adalah sikap dengan kesediaan untuk

mendedikasikan waktu, tenaga untuk organisasi tanpa kompensasi moneter untuk meningkatkan organisasi nyadan menemukan bahwa sebuah keyakinan diri seorang anggota berpengaruh pada komitmen organisasinya. Hal demikian berhubungan dengan self efficacy yang menurut Bandura (dalam Syamsu & Juntika, 2008) meyakini bahwa self efficacy merupakan elemen kepribadian yang krusial. Self efficacy ini merupakan keyakinan diri terhadap kemampuan sendiri untuk menampilkan tingkah laku yang akan mengarahkannya kepada hasil yang diharapkan. Self efficacy tidak berkaitan dengan kecakapan yang dimiliki seorang individu melainkan lebih cenderung pada keyakinan yang dimiliki individu mengenai hal yang dapat dilakukannya dengan kecakapan seberapa pun besarnya yang dimiliki Keyakinan ini pula mampu mempengaruhi beberapa aspek dari kognisi dan perilaku seseorang sehingga perilaku antara yang satu dengan lainnya akan berbeda dalam menghadapi dan menaklukkan tantangan.

. Secara empirik maupun teori, kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya ada 2 (dua) yaitu: (1) *knowledge sharing*, dan (2) komitmen organisasi Sedangkan menurut Jacobson, (2006) *Knowledge Sharing* didefinisikan sebagai sebuah pertukaran pengetahuan antar dua individu; satu orang yang mengkomunikasikan pengetahuan, sedangkan seorang lainnya mengasimilasi pengetahuan tersebut. Artinya bahwa, pegawai maupun organisasi perlu menciptakan pengetahuan yang relevan dengan tujuan organisasi diantara pegawai dapat berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) yang pada akhirnya akan tercipta berbagai pengetahuan antara organisasi PT. Telkom Indonesia.

Pada penelitian ini, peneliti menetapkan PT Telkom Ternate sebagai objek penelitian. Ditetapkannya PT Telkom Ternate sebagai objek penelitian dengan

pertimbangan bahwa produk yang ditawarkan oleh Telkom adalah jasa layanan telekomunikasi. SDM berkaitan langsung dengan layanan, sehingga untuk dapat mempertahankan keberadaan dan mengembangkan pelayanannya PT Telkom Ternate harus terus meningkatkan kinerja karyawannya sehingga kualitas produk dan jasanya tetap terjamin.

PT. Telkom Indonesia Ternate merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa teknologi. Perusahaan ini memiliki banyak sekali target-target dalam usahanya untuk memberikan kepuasan konsumennya, sehingga perusahaan ini selalu mencari inovasi-inovasi baru dalam bisnisnya. Semakin berkembangnya teknologi dan banyaknya keinginan dan kebutuhan konsumen maka semakin banyak juga yang harus dikerjakan perusahaan dan karyawan dalam PT. Telkom Indonesia ternate ini. Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk selalu menemukan ide-ide baru yang mampu mempertahankan kesuksesan dari perusahaan ini.

Deskripsi di atas menunjukkan bahwa, masih masalah sumber daya manusia yang perlu dikaji kembali terkait dengan *knowledge sharing* dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja pegawai pada objek riset yang berbeda yaitu: PT. Telkom Indonesia Tbk Ternate.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka masalah penelitiannya adalah:

1. Apakah *knowledge sharing* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia?
2. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Indonesia ?

3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom Indonesia?
4. Apakah *knowledge sharing*, *self efficacy* dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT.Telkom Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan Menganalisis pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja pegawai ada PT.Telkom Indonesia
2. Mengetahui dan Menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja pegawai pada PT.Telkom Indonesia
3. Mengetahui dan Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada PT.Telkom Indonesia
4. Mengetahui dan Menganalisis pengaruh *knowledge sharing*, *self efficacy*, dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada PT.telkom Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menemukan komponen penting yang berhubungan dengan kinerja pegawai pada PT. Telkom Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap teori sumber daya manusia dan prakteknya yang dideskripsikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menunjang dan berkontribusi untuk memperkaya pengembangan ilmu manajemen sumberdaya manusia.

Informasi ini sangat berguna bila dikaitkan dengan upaya peningkatan kualitas manajemen sumberdaya manusia, khususnya berkaitan dengan komponen pegawai sebagai modal manusia (*human capital*) yang memegang peran penting untuk PT. Telkom Indonesia

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat langsung dikontribusikan kepada, para pejabat struktural/atasan langsung pegawai dalam rangka melaksanakan pembinaan dan peningkatan kinerja pegawai.
3. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan informasi dan pemahaman kepada seluruh pegawai mengenai Kinerja pegawai melalui perbedaan *knowledge sharing*, *self efficacy*, dan komitmen organisasi sehingga pegawai setidaknya mampu mengaplikasikan semua potensi kreativitasnya dalam pekerjaan dan mampu memiliki kinerja yang tinggi terhadap organisasi.
4. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan dasar berbagai pihak untuk dapat melakukan penelitian lanjutan baik terhadap variabel yang sama ditempat yang berbeda atau pada lokasi yang sama dengan variabel yang berbeda atau tambahan variabel lain.