

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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 Ardhiyanto (2023) dan Ersa (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.

Tabel 1.1. Hasil Prestasi Kerja Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate Tahun 2021, 2022 dan 2023

No	Aspek Penilaian	Predikat/Kategori		
		2021	2022	2023
1.	Kerja Sama	Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
2.	Disiplin	Baik	Baik	Baik
3.	Kompetensi	Baik	Baik	Baik
4.	<i>Problem Solving</i>	Cukup Baik	Baik	Cukup Baik
5.	Komunikatif	Cukup Baik	Baik	Baik

Sumber : Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Ternate Tahun 2024

Tabel 1.1. menjabarkan bahwa perkembangan kualitas pekerjaan selama tiga tahun terakhir tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Terlihat dari tabel tersebut, kinerja pegawai yang baru mencapai predikat baik dan cukup baik. Dari beberapa hal yang telah diuraikan diatas maka penulis mengangkat Topik penelitian ini, untuk melihat variabel *knowledge management* dan *social support* mempengaruhi kinerja yang dimediasi budaya organisasi dengan rujukan penelitian terdahulu karena menurut amatan penulis, belum banyak yang memakai variabel budaya organisasi untuk memediasi pengaruh antara *knowledge management* dan *social support* terhadap kinerja. Selanjutnya, dari penelitian terdahulu yang telah diuraikan pada variabel diatas, maka terlihat jelas ada inkonsistensi penelitian karena beberapa riset sebelumnya, menunjukan *social support* dan *knowledge management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Namun penelitian lain menyebutkan bahwa kedua variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah *social support* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Dispora Kota Ternate ?
2. Apakah *knowledge management* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Dispora Kota Ternate ?
3. Apakah *social support* berpengaruh positif terhadap budaya organisasi pada Dispora Kota Ternate ?
4. Apakah *knowledge management* berpengaruh positif terhadap budaya organisasi pada Dispora Kota Ternate ?
5. Apakah budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Dispora Kota Ternate ?
6. Apakah budaya organisasi memediasi pengaruh *social support* terhadap kinerja pegawai pada Dispora Kota Ternate ?
7. Apakah budaya organisasi memediasi pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja pegawai pada Dispora Kota Ternate ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji apakah *social support* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Dispora Kota Ternate.
2. Untuk menguji apakah *knowledge management* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Dispora Kota Ternate.
3. Untuk menguji apakah *social support* berpengaruh positif terhadap budaya organisasi pada Dispora Kota Ternate.
4. Untuk menguji apakah *knowledge management* berpengaruh Positif terhadap budaya organisasi pada Dispora Kota Ternate ?

5. Untuk menguji apakah budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Dispora Kota Ternate ?
6. Untuk menguji apakah budaya organisasi memediasi pengaruh *social support* terhadap kinerja pegawai pada Dispora Kota Ternate ?
7. Untuk menguji apakah budaya organisasi memediasi pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja pegawai pada Dispora Kota Ternate ?

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baru dan sebagai referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia dan diharapkan dapat dijadikan dasar rujukan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi peneliti lainnya yang berkepentingan terkait dengan *social support* dan *knowledge management* terhadap kinerja pegawai dengan budaya organisasi sebagai variabel mediasi.