

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah sangat berkembang sejak masuk pada era milenium. Berbagai macam teknologi beriringan masuk dalam rana kehidupan manusia di dunia ini. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi sangat cepat berada di tengah-tengah kehidupan masyarakat seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, kini komunikasi dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik, yang dapat menghubungkan kita dengan orang lain yang berada diluar daerah, yang tidak bisa kita jangkau karena, jaraknya yang sangat jauh. Manfaat yang dapat dinikmati dari internet yaitu dapat mempermudah cara berkomunikasi dengan orang lain meski dibatasi dengan jarak.

Dalam pengertian nya Lani Sidarta dalam Talika (2016:2) memberikan gambaran akan definisi internet secara umum. Meskipun secara fisik teknologi ini adalah wujud dari perpaduan jaringan komputer-komputer dunia, internet perlu juga dipandang serius sebagai gudang informasi. Internet menjadi salah satu sumber daya informasi yang sangat potensial untuk mempermudah sistem kehidupan. Bayangkan saja, kehadiran internet telah mampu melahirkan sebuah sistem kehidupan baru yang lain, atau di istilahkan dengan dunia maya. Dunia maya memiliki kemiripan yang sangat jelas dengan kehidupan nyata. Apa yang Anda lakukan di dunia nyata, saat ini bisa juga kita lakukan di dunia maya. Sebagai contoh aktivitas bisnis online yang dijalankan seseorang dengan memanfaatkan teknologi internet.

Konsep terbaru yang telah berkembang karena kemajuan teknologi informasi antara lain *e-commerce* dan *e-business*, yang merupakan salah satu media yang

sering digunakan. Definisi diatas jelas memperlihatkan bagaimana teknologi elektronik dan digital berfungsi sebagai medium terciptanya proses dan cara-cara konvensional, terutama dilihat dari manfaat yang dapat dirasakan oleh mereka yang berkepentingan (*stakeholder*).

Banyak manfaat yang dapat diambil melalui berkembangnya bisnis internet, misalnya perusahaan menggunakan internet dengan tujuan memotong biaya pemasaran yang dapat mengurangi harga produk dan jasa, sehingga harga yang ditawarkan jauh lebih murah dibandingkan melalui cara tradisional. Karena melalui internet segalanya terlihat lebih meringankan dan memudahkan dalam bidang pemasaran, salah satunya adalah memiliki kemampuan yang lebih besar untuk mendistribusikan informasi dan media ke khalayak ramai. Apabila internet digunakan dengan optimal maka akan menghasilkan penjualan yang maksimal. Fenomena yang terjadi saat ini mendorong para marketer untuk mempelajari lebih lanjut dalam hal apa yang menjadi penyebab pertumbuhan penjualan melalui internet. Teknologi informasi membantu segala jenis bisnis mulai dari peningkatan efisiensi dan efektifitas pada suatu perusahaan, sehingga memberikan perubahan yang signifikan didunia bisnis. Internet dikenal memiliki banyak kelebihan dibandingkan dengan media lainnya dalam tujuan melakukan pemasaran. Dewasa ini tingkat pertumbuhan internet mencapai kenaikan angka yang sangat fantastik, bahkan internet telah menjadi bagian kebutuhan masyarakat umumnya.

Falah dan Prasetya (2017:193) menunjukkan bahwa kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Kinerja karyawan yang baik dapat dilihat dari kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Jika kinerja karyawan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka akan mempermudah perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam sebuah perusahaan terkadang ada beberapa karyawan yang ingin memutuskan hubungan kerja dengan perusahaan tersebut dikarenakan dari berbagai faktor internal maupun eksternal. Salah satunya yaitu pengunduran diri atas permintaan karyawan sendiri (resign), yakni pemberhentian dengan hormat oleh pihak perusahaan setelah mempertimbangkan dan menyetujui permohonan pengunduran diri karyawan yang bersangkutan karena alasan-alasan pribadi atau alasan tertentu.

Dari hasil pengamatan peneliti di PT Bimasakti Multi Sinergi terdapat beberapa fenomena pada salah satu karyawan yang mengundurkan diri dengan cara tiba-tiba. Dengan banyak faktor yang mempengaruhi karyawan untuk memutuskan hal tersebut dengan cara mendadak. Seperti adanya ketidakcocokan dengan manajemen perusahaan dan perasaan karyawan yang kurang nyaman ataupun tidak puas secara dengan pekerjaannya maupun lingkungan kerja yang ada di PT Bimasakti Multi Sinergi Sidoarjo sehingga si karyawan merasa sulit mengembangkan kariernya atau mengalami demotivasi kerja.

Dalam proses seleksi dan penempatan karyawan, PT Bimasakti Multi Sinergi Sidoarjo memiliki Standar Operasional Perusahaan (SOP) untuk mengatur sumber daya manusia yang akan dipilih untuk mengembangkan kemajuan bisnis PT Bimasakti Multi Sinergi Sidoarjo. Penempatan karyawan disesuaikan dengan grade dan posisi yang diinginkan karyawan tersebut. Tetapi masih ada karyawan yang sudah melewati proses seleksi dan ditempatkan di posisi yang sesuai, tapi pada akhirnya memutuskan untuk mengundurkan diri (resign) dari PT Bimasakti Multi Sinergi Sidoarjo.

Pengunduran diri dari karyawan merupakan salah satu hal yang tidak bisa dihindari oleh sebuah perusahaan. Dengan adanya pengunduran diri tersebut, perusahaan bisa saja kehilangan informasi penting dari pengetahuan yang dimiliki oleh karyawannya. Sehingga hal ini dapat menjadi kendala bagi perusahaan,

karena pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut akan dibawa oleh pemiliknya. Kerugian lainnya bagi perusahaan adalah biaya yang harus dikeluarkan untuk memberikan pelatihan bagi karyawan baru yang akan menempati tempat kosong tersebut. Fenomena tersebut yang selanjutnya memunculkan konsep ilmu mengenai pengetahuan yang biasa disebut dengan *knowledge management*.

Suryadi dalam Anggraini (2013:2) menunjukkan bahwa *knowledge management* adalah suatu langkah untuk menangkap, mengorganisasikan dan menyimpan pengetahuan dan pengalaman dari setiap individu pekerja atau *group* pekerja didalam sebuah organisasi dan membuat *knowledge* tersedia untuk pekerja lainnya.

Dengan adanya *knowledge management*, diharapkan pengetahuan yang telah dimiliki oleh perusahaan tidak hilang dan dapat disimpan dan dibagikan kepada karyawan lainnya.

Polanyi dalam Nawawi (2012:6) menunjukkan bahwa pengetahuan (*knowledge*) terdiri atas dua jenis, yaitu pengetahuan terbatinkan atau pemikiran pengetahuan (*tacit knowledge*) dan pengetahuan yang sudah terekam dan termodifikasi dalam dokumen (*explicit knowledge*).

Polanyi dalam Nawawi (2012:6) menyatakan bahwa *tacit knowledge* merupakan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang individu yang didapat dari pengalaman kesehariannya. Sedangkan, *explicit knowledge* merupakan pengetahuan yang mudah didapat, disebar, disimpan, dipaparkan dalam bentuk formal, dan mudah didistribusikan.

Kosasih dan Budiani (2007:81) menunjukkan bahwa yang dapat dikategorikan sebagai *tacit knowledge* didalam perusahaan adalah *personal knowdege*. Anshori (2005:39) menunjukkan bahwa salah satu bentuk konkret dari *explicit knowledge* adalah *job procedure* dan *technology*.

Pengetahuan merupakan informasi penting yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan kemampuannya dalam bersaing dengan para pesaingnya. Proses berbagi pengetahuan akan menciptakan pengalihan pengetahuan, sehingga akan menambah informasi dan wawasan bagi para karyawan dan mewujudkan keputusan yang diambil oleh pimpinan perusahaan untuk pemecahan masalah yang ada. Oleh karena itu, *knowledge management* merupakan salah satu konsep ilmu yang sangat penting untuk dipraktikkan di setiap perusahaan yang ada.

Dengan adanya *knowledge management*, diharapkan pengetahuan yang telah dimiliki oleh perusahaan tidak hilang dan dapat disimpan dan dibagikan kepada karyawan lainnya.

Wahono dalam Sutrisna (2018:66) menunjukkan bahwa pengetahuan (*knowledge*) terdiri atas dua jenis, yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*.

1. *Explicit Knowledge*: adalah knowledge tertulis, terarsip, tersebar (cetak maupun elektronik) diekspresikan dengan kata-kata dan angka, serta dapat disampaikan dalam bentuk ilmiah, spesifikasi atau manual dan bisa sebagai bahan pembelajaran (reference) untuk orang lain.
2. *Tacit Knowledge*: adalah knowledge dari para pakar baik individu maupun petunjuk praktis (rules of thumb) berada didalam benak orang yang mengetahui.

Pengetahuan merupakan informasi penting yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan kemampuannya dalam bersaing dengan para pesaingnya. Proses berbagi pengetahuan akan menciptakan pengalihan pengetahuan, sehingga akan menambah informasi dan wawasan bagi para karyawan dan mewujudkan keputusan yang diambil oleh pimpinan perusahaan untuk pemecahan masalah yang ada. Oleh karena itu, *knowledge management* merupakan salah satu

konsep ilmu yang sangat penting untuk dipraktikkan di setiap perusahaan yang ada.

Didasari oleh beberapa fenomena diatas mengenai pemanfaatan *knowledge management* dan semakin meningkatnya persaingan di industri pelayanan jasa, khususnya di kota Surabaya, maka peneliti ingin membahas secara lebih rinci mengenai pengaruh *knowledge management* didalam pelayanan jasa. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh elemen yang terdapat di dalam *knowledge management* yang berupa *personal knowledge*, *job procedure* dan *technology* terhadap kinerja karyawan di PT Bimasakti Multi Sinergi Maka peneliti mengambil judul bagi penulisan skripsi, yaitu : **"Pengaruh *Personal Knowledge*, *Job Procedure* dan *Technology* Terhadap Kinerja Karyawan di PT Bimasakti Multi Sinergi"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Apakah terdapat pengaruh *Personal Knowledge*, *Jop Procedure* dan *Technology* terhadap kinerja karyawan pada PT Bimasakti Multi Sinergi Sidoarjo ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh *personal knowledge* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Bimasakti Multi Sinergi
2. Mengetahui pengaruh *job procedure* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Bimasakti Multi Sinergi
3. Mengetahui pengaruh *technology* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Bimasakti Multi Sinergi

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dilihat berdasarkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Menambah pengetahuan dan sebagai dasar untuk mengaplikasikan teori mengenai *knowledge management* yang didapat selama perkuliahan, kemudian menjabarkannya ke dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Bagi Peneliti

Menambah wawasan serta pengetahuan peneliti terhadap *knowledge management* untuk meningkatkan kinerja.

Bagi Pembaca

Menambah pengetahuan dan memahami bagaimana *knowledge management* mempengaruhi kinerja karyawan yang ada.

Bagi PT Bimasakti Multi Sinergi Cabang Sidoarjo

Menambah pengetahuan mengenai seberapa penting *knowledge management* untuk diterapkan di perusahaan tersebut.