

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi ditandai dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dampak dari era globalisasi tersebut adalah timbulnya persaingan yang ketat antar perusahaan. Setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya yang dimilikinya agar dapat menjadi yang terdepan. Sumber daya yang tidak bisa untuk ditiru oleh pesaing adalah sumber daya pengetahuan yang melekat pada setiap karyawan. Berbagi pengetahuan antar pegawai sangat dibutuhkan untuk mengelola sumber daya pengetahuan perusahaan.

Berbagi pengetahuan merupakan salah satu metode dalam manajemen pengetahuan yang digunakan untuk memberikan kesempatan kepada seluruh anggota suatu kelompok, organisasi, instansi atau perusahaan untuk berbagi ilmu pengetahuan, teknik, pengalaman dan ide yang mereka miliki kepada anggota lainnya. Perilaku berbagi pengetahuan berupa ide, saran, pengalaman dan informasi dengan orang lain disebut juga sebagai *knowledge sharing*.

Keuntungan dari *knowledge sharing* adalah para karyawan pada suatu perusahaan dapat saling bertukar ide, pikiran, memperoleh pengetahuan baru dan dapat menciptakan inovasi baru. Berbagi pengetahuan berasal dari sumber internal perusahaan dimana tidak mungkin diadaptasi atau ditiru oleh pesaing. Kekuatan internal ini berasal dari masing-masing individu yang berada dalam perusahaan

tersebut yang memiliki pengetahuan, pengalaman dan nilai-nilai yang memiliki kekuatan besar dalam memajukan perusahaan.

Pengetahuan ini perlu dikelola secara baik oleh organisasi agar pengetahuan-pengetahuan yang ada dapat ditransfer secara menyeluruh dan menghasilkan keunggulan kompetitif untuk memajukan perusahaan. *Knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) pegawai dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain, kepercayaan terhadap rekan kerja, budaya organisasi, *reward* dan *incentives* (penghargaan dan tunjangan), kepuasan kerja, dan *self efficacy* (keyakinan diri).

Dalam perusahaan faktor-faktor tersebut haruslah diterapkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi atau membuat karyawan melakukan *knowledge sharing* adalah kepercayaan. Saling percaya antar anggota tim atau divisi memainkan peran utama *knowledge sharing* dalam suatu proyek atau pekerjaan. Tanpa hal ini karyawan enggan untuk berbagi pengetahuan dengan anggota yang lainnya.

Namun pada kenyataannya karyawan suatu perusahaan yang merasa memiliki pengetahuan yang lebih banyak enggan untuk memberikan informasi kepada karyawan lainnya. Biasanya seorang individu yang memiliki kepercayaan diri yang tinggi akan kemampuannya sulit untuk melakukan hal ini, dikarenakan merasa mampu untuk menyelesaikan tugasnya sendiri sehingga kepercayaan terhadap rekannya kurang.

Kebudayaan organisasi penting bagi kesuksesan manajemen pengetahuan. Kebudayaan organisasi merupakan nilai yang dominan yang disebarluaskan dalam organisasi sebagai nilai, norma, dan kepercayaan yang ditanamkan pada diri

individu yang mengerjakan proyek pada suatu perusahaan. Nilai-nilai budaya ini amatlah penting sebab merupakan pemikiran seorang karyawan terhadap pekerjaannya.

Faktor kebudayaan organisasi pada beberapa perusahaan dapat menjadi penghambat efektivitas *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) suatu tim kerja, misalnya toleransi antar karyawan yang kurang. Hal semacam ini merupakan faktor penghambat terjadinya pertukaran pengetahuan atau berbagi pengetahuan karena para karyawan memiliki waktu yang sedikit untuk berkomunikasi dengan pegawai lainnya.

Seorang karyawan dalam suatu perusahaan pasti mengharapkan suatu *reward* atas apa yang telah dikerjakannya. *Reward* ini dapat berupa hal yang bersifat moneter maupun non-moneter. Untuk mendorong terciptanya *knowledge sharing* yang konsisten, *reward* secara moneter seperti pemenuhan gaji perlu dilakukan. Dengan adanya *reward* dan pemenuhan gaji yang setimpal maka karyawan merasa dirinya dihargai oleh perusahaan dan mendorong karyawan lebih berkontribusi lagi kepada perusahaan dengan melakukan *knowledge sharing*.

Tetapi dalam pelaksanaannya, banyak karyawan yang mengeluh akan tenaga dan pikirannya yang telah disumbangkan untuk perusahaan tetapi tidak diimbangi dengan kompensasi yang setimpal. Banyak tenaga dan pikiran yang dikeluarkan oleh karyawan namun tidak dibalas dengan kompensasi yang baik seperti nominal upah yang rendah dan tidak diberi penghargaan. Maka hal ini akan mengganggu kontribusi karyawan dalam melakukan *knowledge sharing* dengan rekan kerjanya sehingga menghambat tujuan perusahaan.

Kepuasan terhadap pekerjaan yang telah dilakukan juga dapat mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi yang lebih dalam berbagi pengetahuan. Kepuasan kerja merupakan cerminan seseorang terhadap pekerjaan yang telah ia lakukan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan termotivasi untuk berbagi pengetahuan. Namun pada kenyataannya tidak semua karyawan kurang merasa puas dengan pekerjaannya, sehingga terkadang karyawan enggan untuk berbagi pengetahuannya dengan rekan kerjanya.

Keyakinan Diri (*Self-Efficacy*) juga faktor penentu keberhasilan *knowledge sharing*. *Self-efficacy* merupakan keyakinan seseorang terhadap kemampuannya untuk mengatur dan melaksanakan tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, dan berusaha untuk menilai tingkatan dan kekuatan di seluruh kegiatan yang dilakukannya. *Self-efficacy* (keyakinan diri) sangat penting perannya dalam mempengaruhi usaha yang dilakukan, seberapa kuat usahanya dan memprediksi keberhasilan yang akan dicapai. *Self-efficacy* (keyakinan diri) dapat membantu memotivasi individu untuk berbagi pengetahuan dengan rekan kerjanya. Keadaan ini pula yang meyakinkan individu bahwa dengan pengetahuan yang dimilikinya dapat membantu rekan kerjanya memecahkan masalah dan meningkatkan kinerja.

Pada kenyataannya sebagian karyawan dalam perusahaan ada yang merasa dirinya kurang yakin dengan kemampuan yang dimilikinya. Karyawan biasanya memiliki suatu ide atau pemikiran yang ingin disampaikan, namun ia merasa kurang yakin dengan idenya tersebut. Hal ini dikarenakan kurangnya dorongan keyakinan dalam individu untuk dapat membuat karyawan tersebut berbagi pengetahuan dengan karyawan lainnya, sehingga para karyawan hanya

menyimpan pengetahuan dalam pikirannya dan kurang mampu untuk menuangkan dalam bentuk nyata. *Self efficacy* merupakan keyakinan yang sangat dasar mengenai kemampuannya untuk melakukan suatu hal. Oleh karena itu, semakin tinggi *self efficacy* yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi pula tingkat *knowledge sharing* karyawan.

Perusahaan Angkasa Citra Sarana Catering Service Bandara International Soekarno Hatta merupakan salah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa boga yang terbesar di Indonesia. Sebagai salah satu perusahaan jasa boga dibutuhkan suatu prosedur operasi yang sangat ketat agar selalu memberikan pelayanan yang baik. PT Angkasa Citra Sarana Catering Service terdiri dari beberapa divisi atau bagian yang didalamnya terjadi aktivitas kerja yang saling berkaitan. Berbagi pengetahuan menjadi hal yang utama untuk dapat memajukan perusahaan yang memiliki prosedur operasi yang ketat.

Namun pada kenyataannya tingkat berbagi pengetahuan pada perusahaan tersebut rendah. Pada perusahaan tersebut *knowledge sharing* hanya terjadi pada saat kegiatan pelatihan saja, sedangkan *knowledge sharing* tidak hanya dengan pelatihan saja tetapi bisa dengan interaksi personal, rapat tim, dan melalui media. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada perusahaan tersebut terdapat masalah yaitu tingkat berbagi pengetahuan diperusahaan rendah. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti perusahaan tersebut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya *trust* (kepercayaan) terhadap rekan kerja.
2. Budaya organisasi yang kurang mendukung.
3. *Reward and incentives* (penghargaan dan tunjangan) yang kurang mendukung.
4. Rendahnya kepuasan kerja karyawan.
5. Rendahnya *Self efficacy* (keyakinan diri). Dengan rendahnya *self efficacy* menyebabkan *knowledge sharing* menjadi rendah.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari beberapa masalah yang telah diidentifikasi di atas, ternyata banyak faktor yang dapat mempengaruhi *knowledge sharing* karyawan. Maka peneliti membatasi masalah yang diteliti hanya pada masalah “hubungan antara *self-efficacy* (keyakinan diri) dengan *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) karyawan”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara *self efficacy* dengan *knowledge sharing* karyawan?”

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut:

1. Peneliti

Untuk memperluas wawasan berpikir, menambah ilmu pengetahuan serta pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama duduk di bangku perkuliahan.

2. Universitas Negeri Jakarta

a. Bagi mahasiswa UNJ

Dapat dijadikan tambahan dan bahan referensi yang bermanfaat dan relevan khususnya bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.

b. Bagi UNJ

Sebagai bahan referensi bagi perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.

3. Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan referensi untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan membangun budaya *knowledge sharing*.

4. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang hubungan antara *self efficacy* dengan *knowledge sharing* sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat menerapkannya.