

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kinerja berasal dari kata *to perform* yang artinya melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja pegawai dalam organisasi mengarah kepada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja merupakan kombinasi antara kemampuan dan usaha untuk menghasilkan apa yang dikerjakan. Supaya menghasilkan kinerja yang baik seseorang harus memiliki kemampuan, kemauan usaha agar setiap kegiatan yang dilaksanakan tidak mengalami hambatan yang berat dalam lingkungannya. Mangkunegara (2006;13) juga menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Kinerja pegawai yang baik merupakan impian semua organisasi. Untuk itu program peningkatan kinerja pegawai sangatlah dibutuhkan dalam sebuah perusahaan. Menurut Dale (1992), bahwa kinerja seseorang tergantung pada kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh. Lingkungan kerja yang menyenangkan mungkin menjadi kunci pendorong bagi pegawai untuk menghasilkan kinerja puncak.

Dalam perkembangan dunia saat ini pengetahuan merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kinerja pegawai. Pengetahuan (*knowledge*) sendiri adalah hasil dari proses mencari tahu, dari yang tadinya tidak tahu menjadi tahu, dari tidak dapat menjadi dapat. Proses mencari tahu ini mencakup berbagai

metode dan konsep-konsep, baik melalui proses pendidikan maupun melalui pengalaman (Notoatmodjo;2005). Pengetahuan akan berkembang seiring dengan berjalannya waktu yang semakin dinamis. Seseorang akan dikatakan berhasil jika dapat beradaptasi dan dapat *me-manage* dengan perkembangan pengetahuan yang ada. Hal ini juga berdampak terhadap seberapa tangguh dan siap suatu perusahaan dalam menghadapi fenomena tersebut. Proses kegiatan suatu perusahaan akan terhambat jika perusahaan tidak sigap dan tidak mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan tersebut. Untuk dapat mengatasi itu semua sebuah perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang kompeten dan adaptif untuk menghasilkan kinerja yang baik. Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2003;2), Sebuah instansi harus didukung sumber daya manusia yang cakap karena sumber daya manusia sangat berperan dalam menjalankan usaha atau kegiatan di dalam instansi tersebut .

Terkait dengan hal tersebut banyak cara yang dapat dilakukan, salah satunya adalah dengan melakukan proses *Knowledge Management*. Menurut Laudon (2002) dalam Siregar (2005;3) *knowledge management* berfungsi meningkatkan kemampuan organisasi untuk belajar dari lingkungannya dan menggabungkan pengetahuan ke dalam proses bisnis. *Knowledge Management* sendiri adalah serangkaian proses yang dikembangkan dalam suatu organisasi untuk menciptakan, mengumpulkan, memelihara dan mendiseminasikan pengetahuan organisasi tersebut.

*Knowledge Management* berkembang sejak tahun 1995 yang disebut dengan *leveraging explicit knowledge* (Dixon KM Asia 2008), dimana

pengetahuan sebagai kumpulan pengalaman hidup diwujudkan atau diartikulasikan secara eksplisit kedalam sebuah tulisan di dalam buku. Maka saat itu berkembanglah usaha manusia untuk mengarsipkan data dan informasi menjadi pengetahuan dalam bentuk tulisan bukan hanya ke dalam buku (*hard paper*) tetapi juga dalam *electronic paper*. Kemudian berkembang pada tahap kedua di tahun 2000 menjadi: *leveraging experiential knowledge*, suatu usaha memaksimalkan tidak hanya melalui buku dan *electronic paper* melainkan pada suatu pengalaman yang ada di setiap orang. Tahun 2005 pada tahap ketiga berkembang apa yang disebut dengan *leveraging collective knowledge*.

Dalam penerapannya *Knowledge Management* ada dua, yaitu: *Tacit Knowledge* bersifat personal, dikembangkan melalui pengalaman yang sulit untuk diformulasikan dan dikomunikasikan (Carrillo et al.,2004). Berdasarkan pengertiannya, maka *tacit knowledge* dikategorikan sebagai *personal knowledge* atau dengan kata lain pengetahuan yang diperoleh dari individu (perorangan). Sedangkan *Explicit Knowledge* bersifat formal dan sistematis yang mudah untuk dikomunikasikan dan dibagi (Carrillo et al.,2004). Penerapan *explicit knowledge* ini lebih mudah karena pengetahuan yang diperoleh dalam bentuk tulisan atau pernyataan yang didokumentasikan, sehingga setiap pegawai dapat mempelajarinya secara independen. Unsur *proses* terkait siklus *knowledge management* yaitu menangkap, menciptakan, menyimpan dan menemukan kembali, serta memindahkan dan membagi pengetahuan (Agustyarini;2005), dikategorikan dalam bentuk *job procedure*. Unsur *technology* merupakan sarana yang menghubungkan unsur *people* dan *processes* melalui media intranet/internet

(Tsai dkk, 2006). Dari pemaparan peneliti sebelumnya *knowledge management* dapat di golongkan menjadi tiga unsur, yaitu : *personal knowledge*, *job procedure*, dan *technology*

*Knowledge Management* saat ini menjadi hal yang penting bagi perusahaan. Nonaka & Takeuchi (1995) dalam Setiarso (2009), mengatakan bahwa “perusahaan yang sukses adalah yang konsisten menciptakan pengetahuan baru, membaginya keseluruh organisasi, dan semua orang tahu akan teknologi baru dan hasilnya”. Upaya meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia dengan menggunakan *Knowledge Management* ini juga dilaksanakan oleh PT. PLN (Persero) Area Gresik. PT. PLN (Persero) Area Gresik menganggap bahwa kinerja pegawai merupakan hal yang penting, karena untuk menghasilkan produk atau layanan yang *excellent* juga diperlukan kinerja pegawai yang *excellent*. Untuk mencapai itu semua PT. PLN (Persero) Area Gresik telah mengimplementasikan *knowledge management*.

Banyak media yang digunakan oleh PT. PLN (Persero) Area Gresik dalam rangka mendukung pelaksanaan proses *knowledge management*, yaitu: Paseban, dalam pelaksanaannya ada tiga jenis. Pertama adalah harian, paseban harian juga disebut paseban seksi dimana dalam implementasinya dipimpin oleh seorang *supervisor*. Kedua Paseban mingguan atau paseban bagian yang dipimpin oleh *Assistant Manager*, dan yang ketiga adalah Paseban bulanan atau disebut juga paseban area yang dilaksanakan satu bulan sekali dan dipimpin oleh *Manager Area*.

Media lain yang digunakan dalam *Knowledge Management* adalah *knowledge sharing* yang dilaksanakan setiap Triwulan. *Knowledge Sharing* adalah aktivitas berbagi pengetahuan antar pegawai. Selanjutnya adalah Portal *Knowledge Management System*, adalah aplikasi berbasis web portal yang mengacu pada sebuah sistem untuk mengelola pengetahuan dalam organisasi. Terakhir adalah Karya Inovasi yang dilaksanakan satu tahun sekali. Karya Inovasi merupakan puncak dari serangkaian proses pelaksanaan media *Knowledge Management*. Dimana ide-ide baru yang muncul didalam paseban dan *knowledge sharing* akan diperlombakan dalam Karya Inovasi.

Berbagai proses *knowledge management* tersebut sesungguhnya oleh PT. PLN (Persero) khususnya PT. PLN (Persero) Area Gresik diharapkan akan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH *PERSONAL KNOWLEDGE, JOB PROCEDURE, DAN TECHNOLOGY (KNOWLEDGE MANAGEMENT)* TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. PLN (PERSERO) AREA GRESIK”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat diajukan yaitu:

1. Apakah *personal knowledge* berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Gresik?

2. Apakah *job procedure* berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Gresik?
3. Apakah *technology* berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Gresik?
4. Apakah ada pengaruh *personal knowledge*, *job procedure*, dan *technology* secara simultan terhadap kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Gresik?
5. Diantara *personal knowledge*, *job procedure*, dan *technology* manakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Gresik?
6. Diantara media *knowledge management* yang dilaksanakan oleh PT. PLN (Persero) Area Gresik, manakah yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *personal knowledge* terhadap kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh *job procedure* terhadap kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Gresik.
3. Untuk mengetahui pengaruh *technology* terhadap kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Gresik.

4. Untuk mengetahui pengaruh *personal knowledge*, *job procedure*, dan *technology* secara simultan terhadap kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Gresik.
5. Untuk mengetahui diantara *personal knowledge*, *job procedure*, dan *technology*, manakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Gresik.
6. Untuk mengetahui media *knowledge management* yang efektif bagi PT. PLN (Persero) Area Gresik.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan serta sebagai media untuk melatih dan mengembangkan kemampuan dalam membuat karya tulis. Serta untuk menambah wawasan dalam ilmu manajemen khususnya konsentrasi sumber daya manusia dalam mengelola *knowledge management* pada perusahaan.

##### **2. Bagi PT. PLN (Persero) Area Gresik**

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat dipergunakan sebagai masukan dan sebagai koreksi untuk mengetahui media *knowledge management* yang paling efektif dalam upaya meningkatkan daya pikir, daya cipta, dan kinerja pegawai. Jadi dalam pelaksanaannya dapat lebih tepat sasaran.