

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting, terutama bagi suatu organisasi atau perusahaan, baik yang bergerak dalam bidang produksi maupun jasa, baik organisasi pemerintah maupun swasta, setiap karyawan dituntut untuk bekerja dengan cepat, efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusianya (karyawan) dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Sumber daya manusia mempunyai kedudukan yang penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan yang berkinerja tinggi, berperan dominan dalam menjalankan operasional perusahaan dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, organisasi perlu menghargai segala aspek dalam diri karyawan agar tercipta sumber daya manusia yang berkualitas dan berkinerja yang unggul (Bruce, 2013).

Berkaitan dengan pentingnya sumber daya manusia bagi perusahaan, maka peningkatan kemampuan karyawan juga harus diperhatikan. Hal ini dikarenakan kemampuan karyawan yang tinggi akan meningkatkan daya saing perusahaan dalam memenangkan persaingan usaha. Salah satu faktor penting bagi perusahaan dalam memenangkan persaingan adalah tingginya kinerja karyawan.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi, yang antara lain meliputi : kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja, dan sifat kooperatif (Mathis and Jackson, 2001 dalam Habibullah,dkk., 2009). Kinerja diartikan sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu, Pendapat lain kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan, (Robbins, 2012).

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan tingkat kemampuan kerja karyawan dalam memenuhi target yang ditetapkan perusahaan. Untuk menciptakan kinerja karyawan yang tinggi, maka perusahaan harus dapat mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki karyawan secara optimal untuk mewujudkan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi. Salah satu faktor yang dapat mendukung tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan adalah *knowledge management*.

Ada beberapa pendapat ahli mengenai pengertian *knowledge management*, Scarborough et al, (1999) dalam Rahayu (2013), menyatakan bahwa *knowledge management* merupakan segala proses atau implementasi menciptakan, mengumpulkan, menangkap, membagikan dan menggunakan pengetahuan, dimanapun proses itu berada, untuk meningkatkan pembelajaran dan kinerja organisasi. Yu (2002) dalam Handayani (2010), mendefinisikan *knowledge*

management sebagai pendekatan sistematis yang terintegrasi untuk mengidentifikasi, mengelola dan menyebarkan aset informasi perusahaan, termasuk database, dokumen, kebijakan dan prosedur seperti pengalaman dan keahlian sebelumnya yang dimiliki karyawan.

Handayani (2010), dalam penelitiannya menjelaskan bahwa *knowledge management* adalah pendekatan formal dan sistematis untuk menciptakan, memanfaatkan, mengelola dan menyebarkan *knowledge* (sebagai aset intelektual dan aset informasi) agar organisasi menjadi efisien, kreatif dan inovatif guna menciptakan nilai organisasi, meningkatkan keunggulan bersaing. *Knowledge management* juga dapat dikatakan sebagai sebuah pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengelola aset intelektual dan informasi lainnya sehingga memberikan keunggulan bersaing pada organisasi.

Honeycutt (2002) dalam Kosasih (2007), menuturkan bahwa dalam meningkatkan kinerja yang baik, perusahaan akan membutuhkan sistem yang baik dimana sistem ini bukan hanya peraturan atau standar yang ada melainkan juga melibatkan pihak-pihak yang terkait langsung yaitu sumber daya manusianya. Salah satu sistem manajemen yang menawarkan suatu disiplin yang memperlakukan intelektual sebagai aset yang dikelola adalah *knowledge management*.

Pengetahuan yang dimiliki akan meningkatkan daya inovasi kerja karyawan sehingga akan mendorong peningkatan kinerja dan memberikan keuntungan bagi perusahaan. *Knowledge management* akan memiliki peranan penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia dimana karyawan

diharapkan akan mampu mengenali potensi yang dimiliki dengan menggali pengetahuannya. (Kosasih, 2007)

Omset sebuah perusahaan merupakan kunci utama untuk mengembangkan usaha yang dijalankan. Meningkatnya omset didalam penjualan merupakan gambaran sukses atau tidaknya perusahaan tersebut. Pada penelitian ini penulis menggunakan objek penelitian di perusahaan pada bidang otomotif yaitu Toyota. Toyota adalah sebuah pabrikan mobil yang berasal dari Jepang, yang berpusat di Toyota, Aichi. Saat ini, Toyota merupakan pabrikan penghasil mobil terbesar di dunia.

Dealer resmi Toyota di JATENG DIY diberi nama Toyota Nasmoco. Di Semarang sendiri ada 5 cabang Nasmoco yaitu Nasmoco Majapahit, Nasmoco Pemuda, Nasmoco Kaligawe, Nasmoco Siliwangi dan Nasmoco Gombel. Namun, dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian pada Nasmoco Pemuda dan Nasmoco Gombel.

Toyota Nasmoco dalam sistem pelaksanaan kerja khususnya bagian wiraniaga adalah dengan sistem target. Berikut adalah target psrospek unit sienta bulan September 2016 Nasmoco Pemuda pada tabel 1.1 :

Tabel 1.1
Jumlah target dan pencapaian prospek unit All New Sienta
wiraniaga Nasmoco Pemuda Semarang Bulan September 2016

No	Wiraniaga	Keterangan		Gap	%
		Target	Pencapaian		
1	A	4	2	2	50%
2	B	8	4	4	50%
3	C	11	7	4	64%
4	D	7	3	4	43%
5	E	9	5	4	56%
6	F	7	5	2	71%
7	G	6	3	3	50%
8	H	8	6	2	75%
9	I	8	3	5	38%
10	J	9	5	4	56%
11	K	6	0	6	0%
12	L	6	1	5	17%
13	M	6	3	3	50%
14	N	5	4	1	80%
15	O	3	4	-1	133%
16	P	6	3	3	50%
17	Q	6	2	4	33%
18	R	6	3	3	50%
19	S	5	3	2	60%
20	T	5	3	2	60%
21	U	6	3	3	50%
21	V	6	1	5	17%
23	W	6	1	5	17%
24	X	8	6	2	75%
25	Y	7	7	0	100%
26	Z	11	7	4	64%
27	AA	25	7	18	28%
28	AB	15	6	9	40%
29	AC	16	9	7	56%
30	AD	5	7	-2	140%
31	AE	8	7	1	88%
32	AF	14	17	-3	121%
Jumlah		247	147	111	60%

Sumber : Bagian Wiraniaga Nasmoco Pemuda (2016)

Pada tabel 1.1 menunjukkan hampir semua wiraniaga Nasmoco Pemuda tidak dapat mencapai target yang telah ditentukan. Hanya 4 wiraniaga saja yang berhasil mencapai target.

Selain Nasmoco Pemuda, berikut adalah target dan pencapaian poin yang didapat wiraniaga Nasmoco Gombel Semarang 26 April-25 Juni. Pada tabel 1.2 menunjukkan hanya ada 15 wiraniaga yang mampu mencapai target dari total 37 wiraniaga. Dapat dilihat bahwa masih banyak masalah yang terjadi pada Nasmoco yang dilihat dari masih banyak tidak tercapainya target penjualan. Hal ini memberikan tantangan tersendiri bagi perusahaan untuk meningkatkan popularitas dan meningkatkan penjualan dengan perusahaan memberikan pengetahuan kepada karyawan marketing sehingga dapat mencapai target yang diberikan perusahaan. Berikut uraian tabel 1.2:

Tabel 1.2
Jumlah target dan pencapaian poin
wiraniaga Nasmoco Gombel Semarang 26 April-25 Juni 2016

NO	Wiraniaga	Keterangan		Gap	%
		Target	Pencapaian		
1	A	70	86	-16	123%
2	B	70	70	0	100%
3	C	50	17	33	34%
4	D	70	42	28	60%
5	E	50	50	0	100%
6	F	50	67	-17	134%
7	G	50	16	34	32%
8	H	30	10	20	33%
9	I	50	44	6	88%
10	J	50	41	9	82%
11	K	50	34	16	68%
12	L	30	20	10	67%
13	M	30	23	7	77%
14	N	50	95	-45	190%
15	O	50	59	-9	118%
16	P	50	33	17	66%
17	Q	50	28	22	56%
18	R	50	5	45	10%
19	S	50	15	35	30%
20	T	50	54	-4	108%
21	U	30	42	-12	140%
21	V	50	38	12	76%
23	W	30	42	-12	140%
24	X	30	16	14	53%
25	Y	50	23	27	46%
26	Z	50	66	-16	132%
27	AA	50	32	18	64%
28	AB	50	41	9	82%
29	AC	30	6	24	20%
30	AD	30	53	-23	177%
31	AE	30	45	-15	63%
32	AG	30	19	11	63%
33	AH	30	15	15	50%
34	AJ	50	47	3	94%
35	AK	98	202	-104	206%
36	AL	98	121	-23	123%
37	AM	70	100	-30	143%
Jumlah		1806	1717	89	95%

Sumber : Bagian Wiraniaga Nasmoco Gombel (2016)

Penelitian ini menguji pengaruh *knowledge management* kinerja karyawan dilakukan oleh Stephanus (2012) dan Huang dan Li (2009), yang menyatakan bahwa penerapan *knowledge management* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga menguji pengaruh interaksi sosial terhadap *knowledge management*. Penelitian Huang dan Li (2009), yang dapat menjadi rujukan tentang model ini membuktikan bahwa interaksi sosial berpengaruh terhadap *knowledge management*.

Berdasarkan data diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Interaksi Sosial dan *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nasmoco Pemuda Semarang”**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat ditarik kesimpulan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh interaksi sosial terhadap *knowledge management* pada karyawan PT. Nasmoco Pemuda Semarang?
2. Bagaimana pengaruh *knowledge management* terhadap Kinerja karyawan PT. Nasmoco Pemuda Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh interaksi sosial terhadap *knowledge management* pada PT. Nasmoco Pemuda Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan PT. Nasmoco Pemuda Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ekonomi yang berhubungan dengan ilmu manajemen sumber daya manusia.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi peneliti

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan menerapkan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah didalam kehidupan bermasyarakat.

b. Bagi Pihak perusahaan

Dapat menjadi masukan pihak manajemen terutama mengenai kondisi dan keinginan karyawan.