

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Percepatan arus globalisasi, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, telah mendorong lahirnya Ekonomi berbasis Pengetahuan (*Knowledge-based Economy*). Dimana *Intellectual capital* (IC) sebagai elemen penting dalam era *knowledge based asset* telah menjadi fokus perhatian oleh banyak pihak dari berbagai disiplin ilmu (Harrison dan Sullivan, 2000). Menurut Helmiatin *et al* (2016) *Intellectual Capital* adalah pengalaman terapan, teknologi organisasi, relasi pelanggan, dan ketrampilan untuk menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan, sehingga peranan *Intellectual Capital* menjadi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi. Baron *et al* (2013) menyatakan terdapat tiga unsur *intellectual capital* yaitu *human capital*, *social capital*, dan *organizational capital*.

Human capital merupakan perpaduan antara pengetahuan (*Knowledge*), ketrampilan (*skill*), kemampuan dan inovasi seseorang yang diterapkan dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat menciptakan suatu nilai untuk mencapai tujuan. Nilai tambah yang terbentuk akan bermanfaat bagi *human capital* dalam meningkatkan kinerjanya sehingga memberikan keuntungan yang berkelanjutan bagi suatu organisasi di masa yang akan datang (Malhotra dan Bontis dalam Rachmawati dan Wulani, 2004).

Social Capital merupakan syarat penting untuk menggerakkan sebuah organisasi. *Social capital* merupakan modal sosial yang dapat memberikan kontribusi bagi keberhasilan individu sebagai pegawai di perusahaan. Aset yang terdapat di dalamnya adalah kualitas jejaring dalam melaksanakan pekerjaannya (*network*), rasa

percaya terhadap lingkungannya (*trust*), serta aktivitas untuk melakukan kegiatan-kegiatan di luar *job description* yang sesuai dengan nilai-nilai dalam lingkungan. Iklim organisasi yang berhasil dibangun atas dasar kepercayaan, keyakinan, serta kesamaan nilai tersebut dapat membantu pegawai dalam bekerjasama dan membuatnya lebih mudah dalam upaya meningkatkan kinerja mereka (Ernstmann *et al*, 2009).

Selanjutnya kinerja akan mencapai hasil yang optimal apabila didukung oleh pengetahuan (*knowledge*) yang dimiliki oleh setiap pegawai di mana penerapannya dapat dimanfaatkan oleh organisasi untuk mempengaruhi kualitas layanan. Dengan demikian manajemen pengetahuan memegang peranan penting dalam perusahaan (Darroch, 2005). Asrar dan Anwar (2016) menyatakan bahwa *knowledge* merupakan elemen penting bagi kelangsungan hidup organisasi dalam lingkungan yang dinamis dan kompetitif saat ini. Menurut (Ho dan Kuo, 2013) pengetahuan membantu organisasi mempertahankan keunggulan kompetitif, oleh karena itu organisasi perlu memiliki kebijakan yang tepat dalam mengelola pengetahuan (*knowledge management*).

Menurut Dalkir (2005) terdapat 3 unsur pelaksanaan *knowledge management* yaitu (1) Penciptaan pengetahuan (*knowledge creation*), (2) berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*), dan (3) penerapan pengetahuan (*knowledge application*). Organisasi tidak mampu menciptakan pengetahuan tanpa tindakan dan interaksi pegawainya. Di sinilah pentingnya *knowledge sharing* sebagai salah satu metode dalam *knowledge management* untuk memberikan kesempatan kepada karyawan atau anggota organisasi dalam berbagi ilmu, pengalaman dan ide kepada karyawan atau anggota lain. Di kalangan karyawan, pendidikan dan *knowledge sharing* berperan sangat besar untuk meningkatkan kemampuan SDM dalam berpikir secara logis untuk menghasilkan sesuatu yang kreatif dan inovatif (Setiarso *et al*, 2009).

Berkembang pesatnya Ilmu Pengetahuan, teknologi, dan informasi di era digital saat ini melahirkan *trend* berbagi pengetahuan berbasis *Information Communication Technology (ICT)* yang kita sebut dengan *Digital Knowledge Sharing*. *ICT* membuat kegiatan berbagi pengetahuan menjadi lebih mudah dan lebih produktif. Semakin banyak aplikasi *Technologi Informasi (TI)* yang secara khusus dibuat dengan tujuan meningkatkan budaya *knowledge sharing* berbasis virtual (Shahid dan Alamgir, 2011). Fitur multimedia memungkinkan pengguna untuk membuat konten yang bisa digunakan bersama sehingga dapat menimbulkan kecerdasan kolektif dalam organisasi. Untuk itu organisasi harus mampu mengkondisikan lingkungan kerja di mana karyawan ikut terlibat dalam Interaksi sosial, berbagi pengalaman dan pengamatan secara virtual, serta memiliki hubungan informal satu sama lain yang didasarkan pada rasa saling percaya (Panahi et al. 2012). *ICT* merupakan saluran yang bisa dimanfaatkan oleh para karyawan untuk melakukan aktivitas *knowledge sharing* dalam berbagai varian misalnya via *email*, blog, *WhatsApp*, ataupun media sosial lainnya (Eze, 2013). Penerapan *digital knowledge sharing* berperan penting dalam meningkatkan kinerja individu dalam suatu organisasi, karena melalui *knowledge sharing*, *tacit knowledge* maupun *eksplisit knowledge* dapat disebarkan, diimplementasikan, dan dikembangkan (Trivelas et al, 2015).

Kecanggihan teknologi digital bukan hanya memberikan manfaat secara fungsionalnya, namun juga memberikan *fleksibilitas* bagi penggunanya. Tak terkecuali pada Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelayan sektor publik yang memiliki peran strategis dalam menggerakkan roda pemerintahan. Perkembangan teknologi digital telah menjadi kebutuhan dan tuntutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik saat ini. Belum banyak instansi pemerintah yang menerapkan *digital knowledge sharing* sebagai implementasi pelaksanaan *knowledge managemen* dalam

upaya meningkatkan kinerja pegawai agar dapat memberikan pelayanan publik sesuai dengan tuntutan reformasi birokrasi saat ini.

Beberapa riset telah membuktikan adanya keterkaitan antara *Intellectual Capital* yang di dalamnya mencakup variabel *human capital*, dan *social capital* terhadap kinerja pegawai pada suatu organisasi. Amani dan Ghomi (2016) menguji pengaruh komponen *Intellectual Capital* (*Human Capital*, *Struktur Capital*, dan *Comunicational Capital*) terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Minyak di Iran yang hasilnya adalah ketiga variabel independen tersebut memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Demikian pula hasil penelitian LB Gezinski (2011) dan Putiri B Katili (2016) menyimpulkan bahwa *human capital* dan *social capital* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa peran *human capital* dan *social capital* sangat penting karena mampu mendorong terciptanya iklim pelayanan prima yang akan menunjang tercapainya kinerja yang unggul baik secara individu maupun organisasi. Namun demikian, hasil yang berbeda disimpulkan oleh Helmiatin, *et al* (2016), dimana *Human Capital* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Ramanda dan Muhtar (2015) juga berpendapat bahwa *Human Capital* dan *Social Capital* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan kajian di atas maka menjadi ketertarikan penulis untuk menguji kembali penelitian tentang dampak *Intellectual Capital* terhadap kinerja SDM dengan memasukkan variabel *Digital Knowledge Sharing* sebagai *intervening* variabel. Dengan demikian masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana “ **MODEL PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) MELALUI DIGITAL KNOWLEDGE SHARING**”

1.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini didasarkan pada fenomena yang ada dan *research gap* yang terkait dengan pengaruh *Intellectual Capital* terhadap kinerja pegawai, yaitu penelitian Amini dan Gomi (2016), LB Gezinski (2011) dan Putiri B Katili (2016) dengan penelitian yang dilakukan oleh Helmiatin *et al* (2016), serta Ramanda dan Muhtar (2015), sehingga dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana model peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) berbasis *Human Capital* dan *Social Capital* melalui *Digital Knowledge Sharing* sebagai variabel intervening. Selanjutnya *Question research* dalam studi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Human Capital* (HC) terhadap kinerja SDM?
2. Bagaimana pengaruh *Social Capital* (SC) terhadap kinerja SDM?
3. Bagaimana pengaruh *Human Capital* (HC) terhadap *Digital Knowledge Sharing*?
4. Bagaimana pengaruh *Social Capital* (SC) terhadap *Digital Knowledge Sharing*?
5. Bagaimana Pengaruh *Digital Knowledge Sharing* terhadap Kinerja SDM?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Human capital* terhadap kinerja SDM.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Social capital* terhadap kinerja SDM.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Human capital* terhadap *Digital Knowledge Sharing*
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Social capital* terhadap *Digital Knowledge Sharing*
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Digital Knowledge Sharing* terhadap Kinerja SDM?

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam proses pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya berkaitan dengan peningkatan Kinerja pegawai dan menjadi acuan bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Organisasi dalam mengoptimalkan peningkatan kinerja SDM melalui peran *Human Capital*, *Social Capital* serta perilaku berbagi pengetahuan (*Knowledge Sharing*) via digital sebagai salah satu upaya pengelolaan Manajemen Pengetahuan.