

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Semua perusahaan atau organisasi tentu menginginkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai etos kerja tinggi dan berprestasi, karena dengan memiliki SDM seperti itu akan memberikan dedikasi tinggi untuk perusahaan atau organisasi tersebut. Dan setiap perusahaan atau organisasi pasti menginginkan hasil kerja yang baik dan semakin baik setiap harinya, serta menentukan target pencapaian yang selalu meningkat di setiap tahunnya. Usaha untuk meningkatkan kinerja SDM salah satunya dengan terjalinya komunikasi yang baik antar SDM. Tidak hanya sekedar komunikasi tetapi saling berbagi dalam hal pekerjaan baik itu kerjasama atau pengetahuan. *Knowledge sharing* merupakan budaya interaksi sosial yang melibatkan pertukaran pengetahuan, pengalaman dan ketrampilan karyawan dalam sebuah organisasi (Widodo, 2013).

Dalam beberapa kurun waktu terakhir ini banyak dibicarakan mengenai konsep dan implementasi *knowledge sharing* di berbagai organisasi dalam berbagai skala. Banyak organisasi berusaha mengimplementasikan *knowledge sharing* untuk memenuhi tuntutan persaingan global dan ditambah dengan perkembangan teknologi informasi. Pada abad 21 ini keberhasilan organisasi sangat bergantung dari knowledge yang mereka miliki dan

bagaimana memanfaatkan knowledge yang telah ada (Kikoski 2004). Budaya *knowledge sharing* menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan penerapan manajemen pengetahuan. Ketika seseorang bersedia membagikan pengetahuan maka ia tidak akan kehilangan pengetahuan tersebut, melainkan pengetahuan akan menjadi berlipat ganda atau bertambah jika orang yang menerima memanfaatkan dengan benar dan membagikannya kembali pada orang lain. (Ni Luh, Kartika dan Sarja 2014).

Faktor individu sangat penting dalam *knowledge sharing* karena dari individu *knowledge* tersebut bisa di bagikan terhadap SDM yang lain atau dari manager kepada SDM nya. Lee dan AlHawamdeh (2002) mengidentifikasi beberapa tambahan faktor individu yang mempengaruhi praktik di lapangan, ini adalah penghargaan atas pentingnya pengetahuan, kemampuan berkomunikasi, motivasi, kapasitas penyerapan, dan reputasi. Van de Brink (2003) mengidentifikasi motivasi, kepercayaan dan kepedulian yang memungkinkan terjadinya *knowledge sharing*, dari literturnya terbukti banyak faktor terkait individu yang mempengaruhi praktek *knowledge sharing*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mohd Bakhari dan Zawiyah (2010) faktor individu terbagi menjadi tiga yaitu kesadaran, kepercayaan, dan kepribadian yang mempengaruhi terhadap terjadinya *knowledge sharing*.

Kesadaran adalah rasa yang tumbuh dari dalam diri individu untuk melakukan sesuatu tanpa adanya campur tangan orang lain. Kesadaran akan timbul karena faktor interenal, tetapi faktor eksternal juga mampu mendorong tumbuhnya kesadaran. Penanaman kesadaran akan pentingnya pengetahuan

mendorong diskusi proses dan menyediakan ruang untuk berpikir kreatif, pengambilan risiko dan kesiapan untuk membuat kesalahan atau perbaikan (Hadi, 2005). Kesadaran dari individu akan knowledge sharing bisa dilihat apakah individu tersebut memiliki kemauan untuk berbagi dengan orang lain, kesadaran juga akan tumbuh berawal dari adanya rasa kepercayaan terhadap orang lain.

Sedangkan kepercayaan adalah komunikasi tertinggi dari manusia dan itu adalah hal yang sangat penting dari sebuah organisasi. Bila seseorang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, mereka akan bekerja secara efisien (Covey, 2006). Kepercayaan bisa dipandang sebagai ungkapan kepercayaan antara beberapa pihak, di mana tidak akan membawa hal buruk atau risiko melalui tindakan pihak lain, atau kepercayaan diri yang tidak akan dimanfaatkan oleh pihak manapun (Jones & George, 1998). Rasa kepercayaan bisa muncul dari diri seseorang terhadap orang lain dengan melihat kepribadian dari orang tersebut. Apabila kepribadianya baik seseorang pasti akan tertarik atau terdorong untuk berbagi dengan nya, dalam organisasi salah satunya dengan *knowledge sharing*.

Menurut Awad & Ghaziri (2004), kepribadian adalah salah satu faktor yang mempengaruhi pengetahuan berbagi. Misalnya ekstrovert, percaya diri dan merasa aman lebih mungkin untuk berbagi pengetahuan (knowledge sharing) dibandingkan dengan mereka yang introvert, egois atau sadar pada keamanan untuk dirinya sendiri. Dalam penelitian yang dilakukan Awad & Ghaziri (2004) kepribadian didefinisikan sebagai sejauh mana seorang

karyawan menganggap diri mereka ekstrovert atau introvert, percaya diri atau egois dan merasa aman atau selalu berhati-hati.

Selain itu budaya organisasi juga mempunyai pengaruh terhadap *knowledge sharing*, seperti ketika budaya organisasi dapat mendorong karyawan untuk bekerja sama saling membagikan pengetahuan yang dimiliki kepada orang lain. Menurut Brahmansari dan Siregar (2009) dalam hal mempengaruhi kinerja karyawan dan meningkatkan efektivitas organisasi, salah satu faktornya berasal dari budaya organisasi. Budaya organisasi dapat dikatakan kuat jika antar karyawan mempunyai nilai-nilai bersama yang dianggap baik dan sesuai dengan ketentuan. Semakin banyak nilai saling berbagi dan saling menerimanya maka akan semakin memperkuat budaya yang diterapkan sebuah organisasi dalam berperilaku (Ivancevich, 2007). Tanpa adanya budaya yang mendorong untuk saling percaya antara rekan kerja, bersedia untuk berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) maka kinerja organisasi tidak akan berkembang bahkan tidak dapat bertahan dalam berbagai kondisi (Davenport 2013).

Peneliti tertarik untuk meneliti tentang *knowledge sharing* karena melihat fenomena yang ada di dealer Honda dimana masih minimnya petunjuk dan informasi yang dapat di akses atau diketahui oleh para tenaga penjual atau marketing di dealer honda di kota semarang. Dimana informasi tentang daerah atau lokasi dengan Bad-Dep tinggi tidak di share kepada para salesman. Hasil wawan cara langsung peneliti dengan Kepala Cabang di Dealer-dealer honda di kota semarang dengan memberikan beberapa

pertanyaan tentang adanya manual informasi tentang customer bad-dep dari 20 dealer honda yang di teliti, hanya lima yang menyediakan manual information bad-dep.

Sehingga dari uraian latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Peran Kesadaran, Kepribadian,**

**Kepercayaan serta Budaya Organisasi terhadap Knowledge Sharing**“.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana meningkatkan *knowledge sharing*. Kemudian pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kesadaran terhadap *knowledge sharing* ?
2. Bagaimana pengaruh kepribadian terhadap *knowledge sharing* ?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap *knowledge sharing* ?
4. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap *knowledge sharing* ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis keterkaitan antara kesadaran, kepercayaan, dan kepribadian dengan *knowledge sharing*.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis keterkaitan antara budaya organisasi dengan *knowledge sharing*.
3. Menyusun model peningkatan *knowledge sharing*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Praktis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam upaya peningkatan *knowledge sharing* dalam perusahaan yang bergerak di bidang penjualan kendaraan bermotor Honda di kota Semarang.

2. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan tentang faktor individu yaitu kesadaran, kepercayaan, dan kepribadian yang mempengaruhi *knowledge sharing* yang dimana dapat dikontrol dengan adanya dukungan budaya organisasi.