

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan perusahaan banyak ditentukan oleh berhasil tidaknya perusahaan itu di dalam melaksanakan kegiatan organisasionalnya. Keberhasilan perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya ditentukan pula oleh sumber daya manusia sebagai pelaksana aktivitas tersebut. Semakin berhasil karyawan sebagai pelaksana di dalam menjalankan fungsinya, maka semakin mudah bagi perusahaan tersebut mencapai tujuannya. Oleh karena itu, unsur karyawan ternyata memiliki peranan yang amat penting di dalam pencapaian tujuan perusahaan. Keadaan ini karena karyawan merupakan unsur pelaksana dari semua fungsi atau kegiatan organisasi. Tidak ada fungsi maupun kegiatan perusahaan yang tidak melibatkan karyawan sebagai pelaksananya.

Era globalisasi, dimana teknologi dan peradaban sudah sangat maju, menuntut sumber daya manusia yang punya kompetensi agar mampu bersaing, tidak hanya untuk dirinya sendiri tapi juga untuk perusahaan dimana dia bekerja. Sumber daya manusia merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja suatu perusahaan

Kinerja sumber daya manusia adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2012). Dalam kegiatan usaha, kinerja karyawan memegang peranan sebagai media untuk

melancarkan pelaksanaan kegiatan usaha tersebut. Peranan karyawan yang handal dan profesional dalam usaha meningkatkan kinerja sangat dibutuhkan sekali, karena hal itu akan mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan.

Kinerja perusahaan dapat berkembang dengan pesat karena pemahaman antara sesama karyawan sehingga antara karyawan akan saling mendukung serta meningkatkan kinerja dan akhirnya akan menemukan proses kerja yang terbaik bagi organisasi. Berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) akan memberikan kontribusi dalam menemukan proses kerja yang terbaik terhadap kinerja perusahaan terutama pada peningkatan kualitas layanan (Matzler *et al*, 2008). Untuk mendukung *knowledge sharing* yang efektif, perusahaan haruslah membangun infrastruktur komunikasi (sosial dan teknis) yang baik dan memungkinkan individu ataupun kelompok untuk berinteraksi dengan lancar. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi berbagi pengetahuan karyawan dalam meningkatkan kinerja dihasilkan, diantaranya peran pentingnya penggunaan teknologi informasi dan peran human capital.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. Peranan teknologi informasi dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebuah teknologi menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dan penggunaan komputer. Teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat dalam memudahkan kinerja individu (Wilkinson dan Cerullo, 1997; dalam Regita, 2005). Dengan dasar pemikiran tersebut, banyak organisasi yang kemudian mengambil kebijakan

menggunakan teknologi informasi untuk memberikan kontribusi positif terhadap kinerja organisasi. Dengan menggunakan teknologi informasi, yang merupakan penggabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi, maka dapat membantu karyawan dalam menyajikan informasi lingkup secara luas. Ini dimungkinkan karena dengan menggunakan jaringan, informasi yang berhubungan dengan lingkungan eksternal (misal : pemerintah, pesaing) dan internal dapat diperoleh dengan mudah dan cepat.

*Human capital* adalah pengetahuan yang dimiliki karyawan dengan melalui proses pendidikan dan pelatihan agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik (Sangkala., 2006) . Banyak para pemimpin perusahaan kurang menyadari bahwa keuntungan yang diperoleh perusahaan sebenarnya berasal dari *human capital*. Peran *human capital* sangat penting dalam penciptaan kekayaan intelektual (*intellectual assets*) yang sangat strategis, karena hanya *human capital* (SDM) yang dapat menciptakan pengetahuan dan sekaligus dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan.

Begitu halnya dengan PT. Garuda Indonesia Kargo merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang dengan tujuan ke seluruh Indonesia. Pengiriman barang merupakan suatu perusahaan yang didirikan untuk dapat membantu menyelesaikan masalah di bidang pengiriman barang. Dalam perkembangannya PT. Garuda Indonesia Kargo berusaha untuk memberikan solusi pengiriman barang guna meningkatkan efektifitas, efisiensi dan produktifitas yang baik dalam suatu organisasi perusahaan. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal, kapabilitas PT. Garuda Indonesia Kargo didukung oleh

para tenaga operasional yang profesional dan berpengalaman yang mempunyai kompetensi dalam bidangnya. Hal yang melatarbelakangi permasalahan bahwa upaya yang dilakukan perusahaan dalam tersebut ternyata belum dalam pencapaian kinerja yang maksimal, seperti dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Pendapatan PT. Garuda Indonesia Kargo Semarang**  
**Periode 2009 – 2015**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>		<b>Capaian</b>	
	<b>Penjualan</b>	<b>Realisasi</b>	<b>(%)</b>	<b>Pertumbuhan</b>
2009	4,800,000,000	4,187,686,000	87.24	-
2010	5,400,000,000	5,442,236,000	100.78	0.30
2011	6,000,000,000	5,465,267,000	91.09	0.00
2012	6,250,000,000	4,809,371,675	76.95	-0.12
2013	6,000,000,000	5,018,707,342	83.65	0.04
2014	6,000,000,000	4,825,586,881	80.43	-0.04
2015	6,000,000,000	4,880,640,183	81.34	0.01

Sumber : PT. Garuda Indonesia Kargo, 2016

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa target penjualan selama PT. Garuda Indonesia Kargo selama periode 2009 hingga 2015 pertumbuhan per tahunnya cenderung fluktuatif. Peningkatan penjualan hanya terjadi pada tahun 2010 dan 2013, sedangkan pada tahun 2011, 2012, 2014 dan 2015 terus mengalami penurunan dari target yang ditetapkan oleh pihak

manajemen. Dengan menurunnya tingkat pendapatan selama periode tersebut memberikan bukti bahwa kinerja SDM pada perusahaan belum menghasilkan secara maksimal.

Penelitian tentang *knowledge sharing* dan kinerja SDM pernah dilakukan oleh beberapa peneliti. Hasil penelitian Christa (2013) menunjukkan bahwa *human capital* mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Sedangkan pada penelitian Juwita (2007) bahwa human capital tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnis. Pada penelitian Armanu dan Mandayanti (2012) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian Muchiri (2012) dan Husammi (2008) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh negatif terhadap kinerja SDM.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah bagaimana model peningkatan SDM, sehingga kemudian pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh teknologi informasi dan *human capital* mempunyai pengaruh terhadap *knowledge sharing* ?
2. Bagaimana teknologi informasi, *human capital* dan *knowledge sharing* mempunyai pengaruh terhadap kinerja SDM ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan tertentu. Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh teknologi informasi, *human capital* dan *knowledge sharing* mempunyai pengaruh terhadap kinerja SDM
2. Menyusun pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja SDM karyawan di PT. Garuda Indonesia Kargo Semarang

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini berguna bagi mahasiswa dan pihak-pihak lain yang ingin mempelajari lebih mendalam tentang masalah-masalah yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia dan selanjutnya akan dapat berguna sebagai bekal apabila terjun ke masyarakat.
  - b. Hasil-hasil penelitian ini berguna sebagai bahan kajian dan bacaan ilmiah di lingkungan universitas.
2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen PT. Garuda Indonesia Kargo Semarang dalam mengambil keputusan tentang langkah dan kebijaksanaan yang dapat untuk dilakukan di masa yang akan datang dalam upaya meningkatkan kinerja SDM.