

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja pegawai pada sebuah organisasi merupakan salah satu sumber bagi tolak ukur penilaian kualitas suatu organisasi. Jadi, dapat dikatakan jika sebuah organisasi memiliki kinerja karyawan yang memuaskan maka performa organisasi tidak dapat dipandang sebelah mata. Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) kelas III Jepara, Pati dan Rembang merupakan instansi yang berperan utama dalam menunjang kelancaran perekonomian terutama untuk kegiatan perdagangan domestik dan internasional, kunjungan kapal, kegiatan bongkar muat barang sampai pada naik turunnya penumpang. Peningkatan kualitas layanan yang bisa memuaskan masyarakat membutuhkan peran pegawai profesional. Data operasional UPP kelas III Jepara, Pati dan Rembang dari tahun 2014 sampai tahun 2016 sebagai berikut:

Tabel. 1.1
Data Operasional UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang

No	Tahun	Pelayaran		Barang		Penumpang	
		D N	GRT	Perintis	GRT	Bongkar	Muat
1.	2014	2492	15,107,542	363	143,058	7,979,581	588,855
2.	2015	2321	14,575,513	317	537,209	7,081,678	454,965
3.	2016	2290	14,103,575	324	159,685	7,052,860	449,965

Sumber: Data UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang, 2017.

Berdasarkan data tabel 1.1 di atas diketahui bahwa terjadi penurunan kinerja dari tahun ke tahun. Beberapa kasus di UPP kelas III Jepara, Pati dan Rembang yang diduga mengakibatkan kinerja pegawai belum sepenuhnya baik, dengan dilihat dari taraf kehadiran kurang, pegawai keluar bukan untuk urusan

kantor melainkan urusan pribadi atau keluarga. Kurang baiknya kinerja pegawai disebabkan ada pegawai mendapat beban kerja yang berat dan tekanan dari pimpinannya sehingga pegawai kurang nyaman dalam lingkungan kerjanya dan akhirnya menimbulkan stress yang berdampak pada kerjanya. Sebaliknya, ada juga pegawai bekerja dengan santai, memiliki beban kerja yang ringan dan diberikan toleransi jika hasil pekerjaannya kurang baik, dikarenakan pimpinannya kurang tegas, menyebabkan pegawai lamban penyelesaian tugasnya. Kondisi seperti ini jika tidak segera diperbaiki, walaupun pegawai bekerja dengan maksimal, dikhawatirkan kedepannya akan terus terdapat masalah terhadap kinerja pegawai.

Upaya meningkatkan kinerja pegawai di pelabuhan bisa dicapai melalui *knowledge sharing* di kalangan pegawai. Sebagaimana didapatkan dalam penelitian Widodo (2013) dan Wahyuni dan Kistyanto (2013) menegaskan bila *knowledge sharing* semakin tinggi, maka kinerja pegawai semakin tinggi. Namun Sen Wu, et. al (2012) menyimpulkan bahwa berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) dalam hubungan interpersonal tidak signifikan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Kosasih dan Budiani (2007) menyimpulkan *knowledge sharing* secara langsung tidak signifikan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai.

Penerapan *knowledge sharing* di Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) kelas III Jepara, Pati dan Rembang dirasa masih belum optimal, hal itu ditunjukkan oleh bentuk pelaksanaan *knowledge sharing* itu sendiri. Bentuk dari *knowledge sharing* di Kantor Pelabuhan di Jepara, Pati dan Rembang yaitu dalam bentuk formal seperti seminar, unjuk kerja, berbagi informasi, berbagi peraturan baru, dan

pelatihan dalam pertemuan nasional yang melibatkan seluruh pimpinan dan pegawai. Selain itu, bentuk informal dari *knowledge sharing* yaitu penjelasan intruksi dari pimpinan ke pegawai, *briefing* divisi, *knowledge sharing* yang dilakukan melalui email dan juga *mailing list*.

Peningkatan kinerja SDM juga dipengaruhi dari kualitas teknologi informasi. Semakin pesat perkembangan teknologi mendorong organisasi atau perusahaan untuk mengembangkan sistem dan teknologi informasi. Hasil penelitian Antasari dan Yaniartha (2015), Astuti dan Dharmadiaksa (2014), Alraja dan Alomiam (2013) menyimpulkan penggunaan sistem informasi signifikan pengaruhnya terhadap kinerja. Namun, penelitian Retriana (2013) dan Lindawati dan Salamah (2012) menyimpulkan bahwa sistem informasi tidak signifikan pengaruhnya terhadap kinerja.

Fenomena di setiap instansi sekarang ini dihadapkan dengan perkembangan teknologi. Karena perkembangan teknologi tersebut, instansi harus mengikuti dengan cepat supaya tidak ketinggalan dengan organisasi pesaing. Karena itu dibutuhkan SDM yang memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang teknologi informasi yang memadai. Di Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) kelas III Jepara, Pati dan Rembang terkait dengan teknologi informasi, terhambat dengan adanya SDM berusia melebihi 50 tahun yang kurang memiliki dasar kemampuan dan pengetahuan tentang teknologi informasi yang memadai. Padahal UPP kelas III Jepara, Pati dan Rembang dituntut memberikan pelayanan yang cepat, karena itu perlu adanya perhatian dalam masalah teknologi informasi.

Ketidak-konsistenan penelitian sebelumnya perlu diatasi yaitu dengan pendekatan *kontijensi*. Pendekatan *kontijensi* menduga hubungan antara variabel *knowledge sharing* dan kualitas teknologi informasi dengan kinerja bergantung pada kondisi lingkungan. Variabel yang mengindikasikan kondisi lingkungan dalam pendekatan *kontijensi* disebut variabel *intervening*. Penelitian ini mengkaji pengaruh *knowledge sharing* dan kualitas teknologi informasi terhadap kinerja pegawai dengan variabel *intervening*-nya adalah komitmen. Variabel *intervening* ini digunakan dengan harapan mampu menjelaskan hubungan antara *knowledge sharing* dan kualitas teknologi informasi dengan kinerja.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian terdahulu di atas peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Model Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) pada Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas III Jepara, Pati dan Rembang melalui Knowledge Sharing, Kualitas Teknologi Informasi dan Komitmen sebagai Variabel Intervening.”**

1.2 Rumusan Masalah

Melihat fenomena di lapangan dan *gap research* yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan permasalahan yang ditetapkan adalah:

1. Bagaimana pengaruh *knowledge sharing* terhadap komitmen SDM pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap komitmen SDM pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang?
3. Bagaimana pengaruh langsung *knowledge sharing* terhadap kinerja SDM pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang?

4. Bagaimana pengaruh langsung kualitas teknologi informasi terhadap kinerja SDM pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang?
5. Bagaimana pengaruh komitmen SDM terhadap kinerja SDM pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang?
6. Bagaimana pengaruh tidak langsung *knowledge sharing* terhadap kinerja SDM pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang melalui komitmen sebagai variabel *intervening*?
7. Bagaimana pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap kinerja SDM pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang melalui komitmen sebagai variabel *intervening*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam tesis ini antara lain:

1. Untuk menganalisis pengaruh *knowledge sharing* terhadap komitmen SDM pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap komitmen SDM pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang.
3. Untuk menganalisis pengaruh langsung *knowledge sharing* terhadap kinerja SDM pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang.
4. Untuk menganalisis pengaruh langsung kualitas teknologi informasi terhadap kinerja SDM pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang.
5. Untuk menganalisis pengaruh komitmen SDM terhadap kinerja SDM pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang.

6. Untuk menganalisis pengaruh tidak langsung *knowledge sharing* terhadap kinerja SDM pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang melalui komitmen sebagai variabel *intervening*.
7. Untuk menganalisis pengaruh tidak langsung kualitas teknologi informasi terhadap kinerja SDM pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang melalui komitmen sebagai variabel *intervening*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini untuk mengetahui lebih dekat dalam dunia bisnis yaitu tentang pengaruh *knowledge sharing* dan kualitas teknologi informasi terhadap kinerja pegawai melalui komitmen sebagai variabel *intervening*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Akademis, penelitian ini sebagai tambahan informasi sebagai bahan bacaan tentang pengaruh *knowledge sharing* dan kualitas teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pada UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang melalui komitmen sebagai variabel *intervening*.
- b. Bagi UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang menunjukkan adanya pengaruh *knowledge sharing* dan kualitas teknologi informasi terhadap kinerja pegawai, yang dapat memberikan masukan kepada manajemen UPP Kelas III Jepara, Pati dan Rembang, kinerja pegawai yang semula baik dapat ditingkatkan lagi.