

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya. (Moeheriono, 2012: 95).

Penilaian kinerja adalah “suatu sistem melalui mana organisasi mengevaluasi atau menilai kinerja karyawan yang sesuai dengan kinerja mereka masing-masing kepada perusahaan” (Handoko, 2016). Sistem ini bertujuan untuk memotivasi para karyawan agar bisa meningkatkan kinerja. Oleh karena itu kinerja yang baik tidak hanya individunya saja yang menguntungkan, akan tetapi lembaga institusi atau organisasi maupun masyarakat juga akan mendapatkan keuntungan. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi dalam organisasi atau lembaga institusi sangat dibutuhkan. Salah satunya adalah penelitian yang menyangkut kinerja karyawan yang diyakini merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam organisasi.

PT ISS Indonesia cabang surabaya yang merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang jasa yang

terbesar di Indonesia memiliki karyawan yang cukup banyak yang mana setiap bulannya diadakan penerimaan pegawai yang ditempatkan disetiap wilayah masing-masing. Pada PT ISS Indonesia cabang surabaya ditemukannya beberapa masalah mengenai kinerja karyawan yang menurun atau kurang disiplin mengenai pekerjaannya dimana tidak dilakukan sesuai arahan dan intruksi setiap harinya. Permasalahan seperti ini lah yang menjadikan PT ISS Indonesia cabang Surabaya harus lebih meningkatkan mengenai pengetahuan yang diberikan oleh perusahaan sesuai budaya perusahaan yang dijalankan dan harus bisa menilai kapasitas setiap karyawan untuk melihat seberapa besar inovasi yang bisa diberikan terhadap perusahaan dan tempat kerja yang sudah ditetapkan.

Dari fenomena tersebut bisa dilihat penilaian kinerja menjadi dasar penentuan remunerasi, penilaian kinerja pegawai ini pada dasarnya merupakan faktor utama dalam mengembangkan organisasi secara efisien dan efektif, dan untuk penilaian prestasi kerja. Karyawan merupakan salah satu kunci utama/sukses dari berdirinya sebuah organisasi (Ananda, 2021). Seorang karyawan harus memiliki kompeten yang tinggi agar sejalan dengan hal yang ingin dicapai perusahaan. maka dari itu untuk mewujudkan kinerja karyawan yang baik diperlukannya faktor-faktor pendukung yaitu knowledge sharing dan individual innovation capability. Fenomena PT ISS Indonesia cabang Surabaya memiliki visi menjadi perusahaan layanan fasilitas terpadu paling disukai di Indonesia. Hal ini dibuktikan pertumbuhan besar dari tahun ke tahun. Selain itu, PT ISS Indonesia cabang Surabaya adalah salah satu yang terbaik dalam kepemimpinan kualitas dalam ISS World. Memberikan layanan terbaik merupakan suatu upaya untuk menciptakan kepuasan pada konsumen. Peningkatan pelayanan dan jaminan kepuasan

konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan jasa. Akan tetapi, permasalahan yang terjadi adalah adanya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT ISS Indonesia cabang Surabaya. Dalam memberikan layanan terbaik pada konsumen, PT ISS Indonesia cabang Surabaya di tuntut untuk meningkatkan kompetensinya. Penerapan *knowledge sharing* di PT ISS Indonesia cabang surabaya merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kompetensi dalam rangka memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen. Oleh karena itu, memberikan pelayanan terbaik merupakan suatu upaya untuk menciptakan kepuasan kepada konsumen.

Knowledge sharing merupakan proses yang sistematis dalam mengirimkan, mendistribusikan, dan mendiseminasikan pengetahuan dan konteks multidimensi dari seorang atau organisasi kepada orang atau organisasi lain yang memerlukan melalui metode dan media yang variatif (Ananda, 2021). *Knowledge sharing* mempunyai peran penting dalam meningkatkan kompetensi karyawan dalam perusahaan, karena melalui *knowledge sharing*, pengetahuan yang mempunyai sifat tacit ataupun *explicit* dapat disebar, diterapkan dan dikembangkan oleh karyawan (Surya, 2020). Pelaksanaan *knowledge sharing* akan meningkatkan pengetahuan karyawan sehingga dapat mendorong karyawan untuk melakukan inovasi dalam pekerjaannya. Diyantoro (2021) menyatakan bahwa *knowledge sharing* dapat meningkatkan *individual innovation capability*, karena *knowledge sharing* memfasilitasi karyawan untuk melaksanakan re-used dan regenerasi pengetahuan yang terdapat di dalam perusahaan. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kemampuan inovasi individu (*individual innovation capability*). Dalam penelitian Kimberly (2019), menyatakan bahwa kemampuan inovasi (*innovation capability*) merupakan cara yang

paling baik untuk meningkatkan kinerja dan kemampuan kompetitif. Wati (2020) mengartikan *individual innovation capability* sebagai kemampuan seorang karyawan untuk menghasilkan sesuatu yang baru dan bermanfaat untuk perusahaan. Perusahaan yang memanfaatkan potensi inovasi secara efektif selama proses inovasi dapat menikmati hasil yang sukses, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja jangka panjang perusahaan (Mir et al, 2016). *Innovation capability* pada dasarnya mengacu pada kemampuan perusahaan untuk terus mengubah pengetahuan dan ide menjadi proses atau sistem baru untuk kepentingan organisasi. Semua individu yang masuk dalam kategori inovatif, sampai batas tertentu akan mengadopsi hal-hal dan ide-ide yang mereka anggap baru selama hidup mereka. (Surya, 2020).

Kianto (2018) menyatakan bahwa produktivitas pekerja pengetahuan sangat penting tidak hanya untuk inovasi organisasi dan daya saing tetapi juga untuk pembangunan berkelanjutan. Dalam konteks perusahaan yang intensif pengetahuan, Implementasi manajemen pengetahuan kemungkinan akan meningkatkan produktivitas pekerja pengetahuan. Beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti tentang pengaruh *knowledge sharing* terhadap *individual innovation capability* dan kinerja karyawan sudah banyak dilakukan. Diantaranya penelitian Ananda (2021) yang menunjukkan bahwa *knowledge sharing*, motivasi kerja secara individual berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan, dan *knowledge sharing* dan motivasi kerja kolaboratif berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Muizu (2018) menunjukkan bahwa *knowledge sharing* mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan sebesar 28,9%. Penelitian Nurcahyo (2020) menunjukkan bahwa

hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) berbagi pengetahuan memiliki efek positif pada karyawan kinerja,(2) berbagi pengetahuan memiliki efek positif pada kemampuan inovasi individu,(3) kemampuan inovasi individu memiliki efek positif pada kinerja karyawan,(4) pembelajaran organisasi memiliki efek positif pada kinerja karyawan,(5) organisasi pembelajaran memiliki efek positif pada kemampuan inovasi individu,. Penelitian Swanson (2020) menunjukkan bahwa kompetensi pemimpin sangat penting untuk mempromosikan berbagi pengetahuan dan meningkatkan kinerja pekerjaan karyawan. Kedua pengetahuan tersebut berbagi dan kinerja pekerjaan karyawan ditemukan memiliki efek langsung pada loyalitas karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Knowledge Sharing dan Individual Innovation Capability Terhadap Kinerja Karyawan PT ISS Indonesia Cabang Surabaya***”.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh *individual innovation capability* terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh *knowledge sharing* dan *individual innovation capability* terhadap kinerja karyawan?

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan pada PT ISS Indonesia cabang surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh *individual innovation capability* terhadap kinerja karyawan Pada PT ISS Indonesia cabang Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh *knowledge sharing* dan *individual innovation capability* terhadap kinerja karyawan Pada PT ISS Indonesia cabang Surabaya

1.3 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai *knowledge sharing* dan *individual innovation capability*
2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan para pembaca maupun sebagai salah satu referensi atau bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya dan sebagai penambah wacana keilmuan