PENGARUH INDIVIDU, ORGANISASI, DAN TEKNOLOGI TERHADAP *KNOWLEDGE SHARING* DI KANTOR PUSAT BPJS KETENAGAKERJAAN

THE INFLUENCE OF INDIVIDUAL, ORGANIZATIONAL, AND TECHNOLOGY ON KNOWLEDGE SHARING AT HEADQUARTERS OF BPJS KETENAGAKERJAAN

Anindhita Chandradini [1] **,**

Ade Irma Susanty[2]
Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom
[1]anindhyta1710@gmail.com, [2]adeirma@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Pada saat ini, kesadaran perusahaan akan pentingnya *knowledge management* sudah semakin meningkat. *Knowledge management* dapat memaksimalkan kemampuan perusahaan, apabila diterapkan dengan baik. Salah satu unsur terpenting dalam *knowledge management* adalah *knowledge sharing*. Dalam *knowledge sharing*, pengetahuan baru akan tercipta melalui proses pertukaran pengetahuan antar karyawan. Pengetahuan baru ini memungkinkan perusahaan menjadi lebih unggul dari para pesaingnya. Oleh sebab itu, BPJS Ketenagakerjaan turut menerapkan *knowledge sharing*, agar dapat mendorong inovasi dan meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor pendorong kegiatan *knowledge sharing*, yaitu faktor individu, faktor organisasi, dan faktor teknologi di Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan.Teknik *sampling* pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Dengan jumlah sebanyak 77 sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil analisis regresi berganda menyatakan bahwa terdapat dua variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap *knowledge sharing*, yaitu faktor individu dan faktor organisasi. Kedua variabel tersebut secara simultan memiliki pengaruh terhadap *knowledge sharing* di Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan sebesar 19,5%, sedangkan sisanya sebesar 80,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: ***individual, organizational, technology, knowledge management, knowledge sharing.***

Abstract

At this time, the awareness of the importance of knowledge management at company has been increasing. Knowledge management can maximize the ability of the company, if it is implemented well. One of the most important elements in knowledge management is knowledge sharing. In knowledge sharing, new knowledge is created through a process of knowledge exchange among employees. This new knowledge enables the company to be more superior than its competitors. Therefore, BPJS Ketenagakerjaan also applied knowledge sharing, in order to encourage innovation and improve company performance. This study aims to examine the knowledge sharing enablers, namely individual factors, organizational factors, and technological factors at Headquarters of BPJS Ketenagakerjaan. Sampling technique on this research is purposive sampling, with a total of 77 samples. The data analysis technique is multiple regression analysis. Results of multiple regression analysis suggests that there are two variables that significantly affect knowledge sharing, ie individual factors and organizational factors. Both of these variables simultaneously have an influence on knowledge sharing in the Central Office BPJS Ketenagakerjaan at 19.5%, while the remaining 80.5% is influenced by other factors not discussed in this study.

Key words: individual, organizational, technology, knowledge management, knowledge sharing.

1. Pendahuluan

Pada zaman yang lebih dikenal sebagai "*knowledge era*", pengetahuan dipandang sebagai sumber daya yang paling penting bagi penciptaan nilai dalam organisasi dan perlu dikelola dengan baik (Massa dan Testa dalam Abu-Shanad, 2014). Achmad (Larasati, 2014) berpendapat bahwa pengelolaan pengetahuan harus menjadi

suatu keharusan bagi perusahaan di era tanpa batas *(borderless)* ini. Kawalek, Chauhan dan Bontis (Aulawi et al., 2009) mengungkapkan bahwa *knowledge* adalah suatu aset penting bagi perusahaan agar mempunyai *competitive advantage* yang berkelanjutan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat mengelola *knowledge* yang dimiliki secara optimal agar mampu bertahan di lingkungan yang kompetitif.

Dari tahun ke tahun, terjadi peningkatan kepedulian berbagai perusahaan untuk menerapkan *knowledge management* untuk menunjang bisnisnya. Para peneliti *Indonesian* MAKE (*Most Admired Knowledge Enterprise) Study* menyatakan bahwa organisasi yang digerakkan oleh pengetahuan memiliki performa yang lebih baik. Rata-rata perusahaan memiliki performa 2:1 tahun dibandingkan dengan kompetitor mereka, yang memiliki arti bahwa organisasi berbasis pengetahuan dapat bergerak satu tahun lebih cepat daripada organisasi biasa (Larasati, 2014). Yang dan Wu (Abu-Shanab, 2014) berpendapat bahwa kunci dari *knowledge management* adalah *knowledge sharing.* Lindsey (Aulawi, 2009) berpendapat bahwa *knowledge sharing* dapat merangsang individu untuk berfikir lebih kritis dan kreatif, sehingga dapat menghasilkan *knowledge* baru yang berguna bagi kemajuan perusahaan. Calantone et al. (Lin, 2007) menyatakan kegiatan ini dapat meningkatkan kemampuan inovasi kinerja karyawan.

BPJS Ketenagakerjaan sebagai penyelenggara program-program jaminan sosial tenaga kerja harus dapat meningkatkan kompetensi karyawan dan kinerja perusahaan dengan melalui optimalisasi *knowledge* yang dimiliki serta mendistribusikannya dengan baik. Fatwan dalam Firdanianty (2010) berpendapat bahwa berbagai macam peluang dapat diraih apabila perusahaan mampu memanfaatkan *knowledge* secara efektif. Namun menurut hasil *assesment* BPJS Ketenagakerjaan, pengembangan *knowledge* hanya tersentralisasi pada kantor pusat sementara sebaran karyawan sebagian besar berada di daerah, sehingga dapat diketahui bahwa pengetahuan tidak tersebar secara merata. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara telah ditemukan data yang menunjukkan kurangnya partisipasi karyawan dalam mengikuti kegiatan *knowledge sharing* dan kurangnya kesadaran karyawan untuk berbagi pengetahuan yang diperoleh saat mengikuti pendidikan dan latihan. Menurut Reid (Lin, 2007) kegiatan *knowledge sharing* dapat menciptakan peluang untuk memaksimalkan kemampuan organisasi dan menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan, hal ini membuat perusahaan sadar akan pentingnya menerapkan budaya *knowledge sharing.* Menurut Connelly dan Kelloway (Lin, 2007) sebuah perusahaan dapat dikatakan berhasil menanamkan budaya *knowledge sharing* apabila dapat mengubah perilaku karyawan untuk bersedia secara konsisten berbagi pengetahuan dengan rekannya. Islam *et al.* (2011) berpendapat bahwa ketika orang berbagi pengetahuan (pengalaman dan informasi) kepada satu sama lain secara signifikan akan meningkatkan sumber daya dari suatu organisasi dan keengganan berbagi pengetahuan akan berakibat fatal bagi keberlangsungan hidup suatu organisasi. Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan telah menerapkan berbagai macam *kegiatan* untuk mendorong karyawannya agar mengikuti kegiatan *knowledge sharing*, namun pada kenyataannya pelaksanaan *knowledge sharing* belum sesuai dengan harapan perusahaan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Lin (2007), *organizational rewards* yang merupakan faktor dari organisasi diketahui tidak berpengaruh pada penerapan *knowledge sharing* dan faktor teknologi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *knowledge donating.* Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Permadi (2013) mengungkapkan bahwa faktor teknologi berpengaruh secara signifikan namun negatif terhadap kegiatan *knowledge sharing* pada salah satu perusahaan manufaktur di Indonesia. Oleh sebab itu, peneliti ingin meneliti lebih jauh apakah hal-hal tersebut terjadi pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan yang bergerak pada jenis perusahaan yang berbeda.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif kausal. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Tenkin analisis regresi berganda digunakan untuk menjawab rumusan masalah, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor individu, organisasi dan teknologi terhadap *knowledge sharing* di Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan.

2. Dasar Teori

Perilaku Organisasi

Menurut Argyris dalam Thoha (2007) menjelaskan bahwa perilaku organisasi merupakan bidang baru dari ilmu tingkah laku yang dikembangkan dengan titik perhatiannya pada pemahaman perilaku manusia di dalam suatu organisasi yang sedang berproses. Menurut Robbins dan Judge (2008) Perilaku organisasi adalah bidang

studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan semacam ini guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi.

Knowledge

Menurut Probst *et al.* dalam Nawawi (2012) pengetahuan adalah keseluruhan kognisi dan keterampilan yang digunakan manusia untuk memecahkan masalah. Menurut Drucker dalam Tobing (2007) *knowledge* adalah informasi yang mengubah sesuatu atau seseorang, hal itu terjadi ketika informasi tersebut menjadi dasar untuk bertindak, atau ketika informasi tersebut memampukan seseorang atau institusi untuk mengambil tindakan yang berbeda atau tindakan yang lebih efektif.

Knowledge Management

Manajemen pengetahuan merupakan suatu pendekatan yang sistematik untuk mengelola aset intelektual dan informasi lain sehingga memberikan keunggulan bersaing bagi perusahaan (Batgerson dalam Nawawi, 2012). Horwitch dan Armacost dalam Sangkala (2007) menyatakan bahwa manajemen pengetahuan sebagai pelaksanaan, penciptaan, penangkapan, pentransferan, dan pengaksesan pengetahuan dan informasi yang tepat ketika dibutuhkan untuk membuat keputusan yang lebih baik.

Knowledge Sharing

Knowledge sharing menurut Hooff dan Ridder (2004) adalah suatu proses dimana para individu saling mempertukarkan pengetahuan (implisit dan eksplisit) mereka dan bersama-sama meciptakan pengetahuan baru.

Al-Alawi *et al.* dalam Islam *et al.* (2011) menemukan bahwa terdapat lima unsur yang dapat mempengaruhi seseorang untuk berbagi pengetahuan dalam organisasi, yaitu *trust, communication between staff, information systems, reward system,* dan *organization structure.* Selain itu Lin (2007) turut mengungkapkan bahwa dalam penerapan kegiatan *knowledge sharing*, yakni:

1. Individual factors (Faktor individu)
   a. *Enjoyment in helping others*
      Knowledge worker yang suka membantu orang lain lebih cenderung untuk berbagi pengetahuan kepada orang lain, baik dari segi memberikan *(donating)* dan mengumpulkan *(collecting)* pengetahuan.
   b. *Knowledge self-efficacy*
      Karyawan yakin dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan berbagi pengetahuan kepada sesama karyawan, yang tentu akan meningkatkan keinginannya untuk berbagi dan menerima pengetahuan.

2. *Organizational factors* (Faktor organisasi)
   a. *Top management support*
      Dukungan dari *top management* penting agar dapat menciptakan suasana yang mendukung dan menyediakan sumber daya yang mencukupi bagi penerapan *knowledge sharing* suatu organisasi. Dorongan dari *top management* akan berbagi pengetahuan diperlukan untuk menciptakan dan memelihara budaya *knowledge sharing*.
   b. *Organizational rewards*
      Imbalan organisasi dapat berupa *monetary incentives* (kenaikan gaji dan bonus) dan *non-monetary awards* (promosi jabatan dan keamanan kerja).

3. *Technology factors* (Faktor teknologi)
   a. *Information and communication technology (ICT) use*
      Penggunaan ICT dan *knowledge sharing* saling berkaitan, karena ICT dapat mempercepat pencarian, mengakses dan mengambil informasi, serta dapat mendukung komunikasi dan kolaborasi antar karyawan.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh wanita dengan persentase sebesar 56%, dan sebesar 44% berjenis kelamin pria. Berdasarkan umur didominasi oleh responden yang berumur antara 25-35 tahun dengan persentase sebesar 51%, 30% untuk responden yang berumur antara 36-45 tahun, 17% untuk responden yang berusia >45 tahun, dan 2% untuk responden yang berumur <25 tahun. Berdasarkan masa kerja didominasi oleh responden dengan masa kerja 5-15 tahun dengan persentase sebesar 47%, <5 tahun sebesar 41%, 16-25 tahun sebesar 9%, dan >25 tahun sebesar 3%. Berdasarkan pendidikan terakhir didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir S1 dengan persentase sebesar 62%, S2 sebesar 30%, Diploma sebesar 7%, dan S3 sebesar 1%.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Tabel 1 Koefisien Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant) faktor	22.607	5.627		4.017	.000
	individu faktor	.841	.280	.338	3.000	.004
	organisasi	.404	.196	.231	2.061	.043
	faktor teknologi	-.004	.370	-.001	-.011	.991

Dari tabel 1, maka didapatkan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 22{,}607 + 0{,}841\ X_1 + 0{,}404\ X_2 - 0{,}004\ X_3$$

Berdasarkan persamaan di atas maka dapat disimpulkan bahwa tanpa faktor individu (X_1) dan faktor organisasi (X_2), maka nilai *knowledge sharing* (Y) adalah nilai konstanta, yaitu sebesar 22,607. Apabila faktor individu dan faktor organisasi diasumsikan tidak memiliki nilai atau memiliki nilai sebesar 0, maka nilai variabel *knowledge sharing* adalah 22,607. Koefisien regresi faktor individu (X_1) adalah sebesar 0,841, hal ini menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai pada variabel X_1 akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,841. Koefisien regresi faktor organisasi (X_2) adalah sebesar 0,404, hal ini menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai pada variabel X_2 akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,404. Koefisien regresi faktor teknologi (X_3) adalah sebesar -0,004, hal ini menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai pada variabel X_3 akan memberikan penurunan skor sebesar 0,004.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 2 Hasil Besaran Pengaruh Variabel Bebas Secara Simultan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,442[a]	,195	,162	7,92146

Terlihat dari tabel 2, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,195 atau sebesar 19,5%. Angka tersebut menunjukkan bahwa pengaruh faktor individu (X_1), faktor organisasi (X_2), dan faktor teknologi (X_3) terhadap *knowledge sharing* (Y) di Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan adalah sebesar 19,5% dan sisanya sebesar 80,5% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Tabel 3 Hasil Pengujian Secara Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1112,698	3	370,899	5,911	,001[b]
	Residual	4580,714	73	62,750		
	Total	5693,412	76			

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 3 dapat diperoleh nilai F-hitung sebesar (5,911) > F-tabel sebesar (2,730) dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, α = 0,05, df 1 = 3, dan df 2 = 77-3-1 = 73, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Oleh karena itu dapat diperoleh kesimpulan bahwa individu, organisasi, dan teknologi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *knowledge sharing* di Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4 Hasil Pengujian Secara Individual

Model		t	Sig.
1	(Constant) Faktor	4,017	,000
	Individu Faktor	3,000	,004
	Organisasi Faktor	2,061	,043
	Teknologi	-,011	,991

t-tabel=1,993 (α = 0,05, dan df: n-k-1 = 77-3-1 = 73)

Kriteria pengujian hipotesis:

t-hitung ≤ t-tabel = H0 diterima

t-hitung > t-tabel = H0 ditolak, H1 diterima

Dengan menggunakan t-tabel diatas dan kriteria pengujian diatas, maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Variabel	t-hitung	t-tabel	Kesimpulan
X_1	3,000	1,993	t-hitung (3,000) > t-tabel (1,993) H0 ditolak, H1 diterima
X_2	2,061		t-hitung (2,061) > t-tabel (1,993) H0 ditolak, H1 diterima
X_3	-011		t-hitung (-011) < t-tabel (1,993) H0 diterima

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dua dari tiga variabel bebas, yaitu variabel individu (X_1) dan variabel organisasi (X_2) memiliki t-hitung > t-tabel, hal tersebut menandakan bahwa secara individual, variabel individu (X_1) dan variabel organisasi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap *knowledge sharing* di Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh faktor individu, organisasi, dan teknologi terhadap *knowledge sharing* di Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

a. Berdasarkan hasil perhitungan secara individual, faktor individu (X_1) dan faktor organisasi (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap *knowledge sharing*, sedangkan faktor teknologi (X_3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *knowledge sharing* di Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan.

b. Secara simultan, faktor individu (X_1), faktor organisasi (X_2), dan faktor teknologi (X_3) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *knowledge sharing* (Y) sebesar 0,195 atau dengan persentase sebesar 19,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

[1] Abu-Shanab, et al. 2014. *Knowledge Sharing Practices and The Learning Organization: A Study. The IUP Journal of Knowledge of Management*, 12(2),38-50.

[2] Aulawi, Hilmi, *et al*. 2009. Hubungan *Knowledge Sharing Behavior* dan *Individual Innovation Capability*. *Jurnal Teknik Industri*, 11(2), 172-187.

[3] Firdanianty. 2010. Meningkatkan Kinerja dan Nilai Perusahaan dengan *Knowledge Management*, [Online]. Available at: http://www.portalhr.com/berita/meningkatkan-kinerja-dan-nilai-perusahaan-dengan-knowledge-management/. [Accessed 22 Desember 2014].

[4] Hoff Den Van, Bart & Jan A. de Ridder. 2004. Knowledge Sharing in Context: The Influence of Organizational Commitment, Communication Climate, and CMC Use on Knowledge Sharing. *Journal of Knowledge Management*, 8(6), 117-130. Retrieved from Emerald Group Publishisng Limited Database.

[5] Islam, Md. Zahidul, *et al.* 2011. Organizational Culture and Knowledge Sharing: Empirical Evidence from Service Organizations. *African Journal of Business Management*, 5(14), 5900-5909.

[6] Larasati, Asri. 2014. *Changes is Inevitable, Growth is Intentional*, [Online] Available at: http://www.dunamis.co.id/knowledge/details/press/158. [Accessed 25 November 2014]

[7] Larasati, Asri. 2014. 2014 *Indonesian MAKE Study Nomination* dan Kemeriahan Berbagi Pengalaman, [Online]. Available at: http://www.dunamis.co.id/knowledge/details/press/157. [Accessed 25 November 2014]

[8] Lin, Hsiu-Fen. (2007). *Knowledge Sharing and Firm Innovation Capability: an Empirical Study*. *International Journal of Man Power*, 28(3/4), 315-332. Retrieved from Emerald Group Publishisng Limited Database.

[9] Nawawi, Ismail. 2012. *Manajemen Pengetahuan (Knowledge Management).* Bogor: Ghalia Indonesia.

[10] Permadi, Muhammad Ihsan. (2013). Pengaruh Individu, Organisasi, dan Teknologi Terhadap *Knowledge Sharing* di Perusahaan: Studi Kasus PT Krakatau Steel (Persero) Tbk. Skripsi Sarjana pada Universitas Telkom Bandung: Batik *Open Library*.

[11] Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi* (Ed. 12). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

[12] Sangkala. 2007. *Knowledge Management.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

[13] Thoha, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

[14] Tobing, Paul L. 2007. *Knowledge Management: Konsep, Arsitektur, dan Implementasi.* Yogyakarta: Graha Ilmu.