

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bagian ini diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan batasan masalah.

### **I.1 Latar Belakang**

Chauhan dan Bontis (2004) menyatakan bahwa saat ini merupakan "era *knowledge*", hanya organisasi yang mampu mengelola *knowledge*-nya secara optimal saja yang mampu bertahan di lingkungan yang kompetitif. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Orr dan Persson (2003) yang menyatakan bahwa organisasi-organisasi telah menyadari bahwa untuk mampu bersaing dalam kondisi pasar yang berkembang secara cepat, dibutuhkan pengembangan kompetensi dan *knowledge* yang ada di dalam organisasi. Persaingan dirasakan di semua bidang termasuk perbankan, kondisi ini dapat dilihat dengan beragamnya program dari setiap bank untuk bisa menarik calon nasabah. Oleh karena itu perbankan harus selalu memiliki *knowledge* untuk dapat bersaing di era saat ini.

Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Biro Riset Info Bank (2006), ada sebanyak 94 bank yang berpredikat sangat baik, 21 bank berpredikat baik, 10 bank berpredikat cukup baik, dan 6 bank berpredikat tidak baik. Berdasarkan predikat bank tersebut maka dapat diketahui bahwa persaingan antar bank di Indonesia menjadi yang terbaik semakin ketat. Bank Jabar Banten memiliki predikat sangat baik, oleh karena itu harus mampu bertahan diantara 94 bank yang berpredikat sangat baik. Untuk tetap bertahan dipredikat tersebut, maka Bank Jabar Banten tidak hanya cukup bertahan tetapi harus memiliki keunggulan bersaing diantara bank-bank berpredikat sangat baik tersebut. Di era *knowledge* saat ini keunggulan bersaing hanya memungkinkan apabila karyawan tidak hanya mengakuisisi *knowledge* yang ada namun juga berkemampuan melakukan asimilasi dengan *knowledge* karyawan lainnya sehingga menjadi *knowledge* baru yang berpotensi sebagai peluang bagi organisasi untuk unggul.

Dengan semakin ketatnya kompetisi yang ada, setiap bank harus berupaya untuk mengelola *knowledge* dalam menciptakan nilai bisnis (*business value*) dan mampu menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan (*sustainable competitive advantage*) untuk mengoptimalkan proses penciptaan pengkomunikasian dan pengaplikasian semua *knowledge* yang dibutuhkan dalam rangka pencapaian tujuan bisnis (Tiwana, 2001). Mengelola *knowledge* meliputi aktifitas mengkreasi, melakukan *sharing* dan menyimpannya. Aktifitas yang memberikan nilai tambah terbesar pada saat seseorang melakukan *sharing*.

Proses untuk terjadinya asimilasi ataupun bahkan transformasi *knowledge* baru hanya dimungkinkan apabila terjadi aktifitas saling berbagi (*sharing*). *Knowledge sharing* merupakan aktifitas dimana seorang karyawan Bank Jabar Banten Cabang Ciamis mempertukarkan *stock knowledge* (misalnya; pengalaman atau keahlian) yang dimilikinya kepada rekan kerja yang lain. Penelitian yang dilakukan oleh Kang, Kim, dan Chang (2008) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *knowledge sharing* dengan kinerja kerja.

Sementara Kin dan Lee (2006) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara konsep organisasi dan teknologi informasi terhadap kemampuan karyawan untuk *knowledge sharing*. Konsep organisasi dibagi menjadi dua yaitu budaya organisasi dan struktur organisasi. Budaya organisasi dalam hal ini berarti suatu bentuk keyakinan bersama, pembentukan peraturan, dan nilai yang dibangun secara bersama-sama oleh keseluruhan anggota dari organisasi (Jarvenpaa dan Staples, 2001). Sedangkan struktur organisasi merupakan sistem tugas formal dan hubungan yang mengendalikan, serta mampu untuk memotivasi karyawan agar mereka bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan organisasi (Kim dan Lee, 2006).

Peranan karyawan dalam organisasi sangat penting karena sebagai penggerak utama seluruh kegiatan atau aktivitas organisasi dalam mencapai

tujuannya, baik untuk memperoleh keuntungan maupun untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi. Oleh karena itu kinerja karyawan memiliki peranan penting dalam suatu organisasi. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, dan waktu (Hasibuan, 2000). Kinerja kerja berhubungan erat dengan *stock knowledge* yang dimiliki karyawan. Seorang karyawan bisa terhindar dari mengulang kesalahan yang sama saat karyawan tersebut mendapatkan informasi dan *knowledge* dari rekan kerjanya. Lebih jauh lagi peran dari *knowledge sharing* bisa menghasilkan sebuah inovasi yang terealisasikan. Sebagai deskripsi, apabila seorang karyawan yang memiliki gagasan melakuna aktifitas *sharing* dengan rekan kerja yang memiliki keahlian.

Berdasarkan uraian tersebut maka pada penelitian ini ingin melakukan sebuah kajian bagaimana pengaruh konsep organisasi dan teknologi informasi dilingkungan Bank Jabar Banten Cabang Ciamis terhadap kemampuan *knowledge sharing* karyawan dan kinerja kerja karyawannya.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh konsep organisasi terhadap kemampuan karyawan untuk *knowledge sharing* di Bank Jabar Banten Cabang Ciamis?
2. Bagaimana pengaruh teknologi informasi terhadap kemampuan karyawan untuk *knowledge sharing* di Bank Jabar Banten Cabang Ciamis?
3. Bagaimana pengaruh kemampuan karyawan untuk *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan di Jabar Banten Cabang Ciamis?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Mengidentifikasi pengaruh konsep organisasi terhadap kemampuan karyawan untuk *knowledge sharing* di Bank Jabar Banten Cabang Ciamis.
2. Mengidentifikasi pengaruh teknologi informasi terhadap kemampuan karyawan untuk *knowledge sharing* di Bank Jabar Banten Cabang Ciamis.
3. Mengidentifikasi pengaruh kemampuan karyawan untuk *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan di Bank Jabar Banten Cabang Ciamis.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberi masukan dan bahan evaluasi bagi Bank Jabar Banten Cabang Ciamis ditinjau dari budaya organisasi, struktur organisasi, dan teknologi informasi yang mempengaruhi kemampuan karyawan untuk *knowledge sharing* antar karyawan Bank Jabar Banten Cabang Ciamis sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawannya.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan Bank Jabar Banten Cabang Ciamis.

### **I.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian yang dilakukan adalah:

Model hubungan antar konsep penelitian dilakukan secara *step forward* artinya model penelitian dilakukan untuk melihat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara searah.