ABSTRAK

Knowledge merupakan pengalaman, *value*, wawasan, dan informasi kontekstual (Davenport dan Prusak, 1998). *Knowledge* dalam perusahaan terdapat pada karyawan yang bekerja pada perusahaan. *Knowledge* perlu di-*manage* karena *knowledge* merupakan hal yang selalu bernilai bagi orang. Salah satu cara me-*manage knowledge* adalah dengan secara aktif melakukan *knowledge sharing* antar karyawan dalam perusahaan. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja individu karyawan di kantor pusat PT Telkom. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi pengaruh *organizational dimension* terhadap *knowledge sharing* karyawan, mengidentifikasi pengaruh *individual dimension* terhadap *knowledge sharing* karyawan, mengidentifikasi pengaruh *characteristic of knowledge dimension* terhadap *knowledge sharing* karyawan, mengidentifikasi elemen yang paling memberikan pengaruh terhadap *knowledge sharing*, dan mengidentifikasi pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan pada kantor pusat PT Telkom.

Knowledge sharing dipengaruhi oleh tiga konsep, yaitu: *organizational*, *invidual* dan *characteristic of knowledge*. Konsep o*rganizational dimension* merupakan alasan *knowledge sharing* karyawan dari sisi organisasi atau perusahaan, yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *organizational learning culture, organizational structure, employee training, reward system*, dan *support from top management.* Konsep *individual dimension*, yaitu alasan dari dalam diri karyawan untuk melakukan *knowledge sharing*, yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu *openness in communication, cooperative relationships*, dan *intention to share knowledge.* Konsep *characteristic of knowledge dimension* atau karakter dari *knowledge* itu sendiri, yang terdiri dari dua dimensi, yaitu *clarity of knowledge* dan *usefulness of knowledge.* Ketiga konsep tersebut diuji pengaruhnya terhadap *knowledge sharing* yang kemudian diuji hubungannya secara langsung teradap *work performance* atau kinerja. Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan teknik non probability sampling. Objek penelitian adalah karyawan di kantor pusat PT Telkom yang telah bekerja minimal selama tiga bulan. Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian serupa yang dilakukan pada karyawan pemerintahan di Korea oleh Kang, Kim dan Chang (2008). Metode pengolahan data adalah dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *software* Lisrel 8.7.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *knowledge sharing* antar karyawan memberikan pengaruh pada peningkatan kinerja individu karyawan sebesar 49%. Hal ini berarti *knowledge sharing* memberikan pengaruh yang dominan bagi peningkatan kinerja karyawan. Selain *knowledge sharing*, 51% dari kinerja dapat dipengaruhi oleh diantaranya kepuasan kastemer terhadap produk dan yang dijual perusahaan, kebijakan pemerintah, dan kebijakan-kebijakan *stakeholder* (pemegang saham). Dalam penelitian juga diketahui bahwa ketiga dimensi, yaitu organisasi, individu dan karakter *knowledge* memberikan pengaruh positif pada *knowledge sharing* antar karyawan. Selanjutnya, konsep individu memberikan pengaruh paling besar pada *knowledge sharing* dibandingkan konsep yang lain. Dalam pengujian, juga ditemukan bahwa elemen *cooperative relationship* memberikan kontribusi paling besar pada dimensi individu, yaitu sebesar 98%. Berdasarkan konsep yang berpengaruh terhadap *knowledge sharing* karyawan, maka disusun rekomendasi untuk meningkatkan kinerja individu karyawan, yaitu sebaiknya para karyawan lebih diperhatikan secara individu oleh pihak *top management*. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan pertemuan khusus antara para *top management* untuk mengevaluasi kinerja individu karyawan secara lebih spesifik. Karyawan juga difokuskan untuk aktif dalam mengikuti proses *knowledge sharing* khususnya pada unit kerjanya dan pada pertemuan mingguan selalu diadakan evaluasi dan progres pencapaian target program kerja unit kerja. Dengan adanya rekomendasi ini, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kinerja individu karyawannya yang kemudian dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara umum.

Saran untuk penelitian selanjutnya diantaranya yaitu penelitian dapat dilakukan dengan menambah dimensi yang diteliti, penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan metode pengukuran yang berbeda, penelitian dapat dilakukan di PT Telkom dengan lingkup yang lebih luas, misalnya pada PT Telkom area Bandung, penelitian dapat digunakan untuk perusahaan yang berbeda.

Kata kunci: *knowledge*, *knowledge sharing*, kinerja individu.