

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Knowledge management berkembang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir sebagai sebuah cara yang spesifik dan terencana untuk menangkap, menstrukturkan dan menggunakan efektif dan efisien informasi dan *knowledge* yang terdapat dalam sebuah organisasi serta membagikan *knowledge* tersebut. Sehingga perusahaan dapat bekerja lebih cepat, terus belajar, tumbuh dan berkembang serta beradaptasi mengikuti perubahan pasar dan bisa terus bersaing dengan adanya pengurangan biaya operasional (Nonaka dan Takeuchi,1995 di Dalkir,2011).

Simone, Ackerman, dan Wulf (2012) memaparkan bahwa penggunaan *Knowledge Management* (KM) mulai merambah ke berbagai bidang usaha dari perusahaan yang sudah tersrtuktur hingga ke *social* media atau *virtual communities*. Hal ini dapat diartikan bahwa dimana menerapkan KM menjadi sebuah fenomena dan kewajiban khusus bagi perusahaan agar bisa lebih optimal dalam beroperasi dan tidak kalah bersaing dengan perusahaan lain.

Fenomena ini tentu saja juga merambah ke perusahaan bidang perbankan, dimana informasi dan *knowledge* keluar-masuk setiap harinya. Bank ternama diberbagai penjuru dunia seperti World Bank, Central Bank of Malaysia, Bank Indonesia, Central Bank of Bahrain, Bank Mandiri, dan banyak lainnya juga mulai menerapkan KM.

Mengulas kegiatan Ekonomi tidak lepas dari dunia perbankan, krisis perbankan 1997/1998 memberikan pelajaran sangat serius dalam bisnis perbankan. Bank kesulitan likuiditas, kualitas asset sangat memburuk tidak mampu menciptakan keuangan, penilaian kinerja dan tingkat kesehatan yang memadai. Berangkat dari pemikiran tersebut lingkup materi tentang analisis rasio keuangan perbankan dirasakan masih sangat dibutuhkan dan diupayakan demi kepentingan semua pihak. Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah menyadari bahwa peranan bank sangat penting.

Penelitian ini menguji faktor-faktor yang menentukan kinerja bank yang *listed* di Bank Sumsel. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja bank, baik faktor yang berasal dari dalam maupun dari luar. Dimana faktor dari dalam dapat dikendalikan manajemen, sedangkan faktor dari luar tidak dapat dikendalikan manajemen. Kinerja bank merupakan implementasi dari kebijakan perusahaan, dalam beberapa penelitian diukur dengan menggunakan variabel *Return Of Asset* (ROA). Manajemen dapat menentukan beberapa kebijakan berkaitan dengan tanggung jawabnya sebagai pihak yang ditunjuk oleh para pemegang saham (pemilik) untuk menjalankan kegiatan operasi bank. Efektif atau tidaknya kebijakan tersebut dapat diukur dari kinerja yang dihasilkan, karena kebijakan manajemen harus diimplementasikan kedalam suatu kegiatan operasional bank.

Kinerja bank secara keseluruhan merupakan gambaran prestasi yang dicapai bank dalam operasionalnya, baik menyangkut aspek keuangan, pemasaran, penghimpunan, dan penyaluran dana, teknologi maupun sumber

daya manusia. Kinerja keuangan bank merupakan gambaran kondisi keuangan bank pada suatu periode tertentu baik menyangkut aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana yang biasanya diukur dengan indikator kecukupan modal, likuiditas dan probabilitas bank (Jumingan,2006)

Kinerja bank mempunyai dua indikator dan dua dimensi penting. Indikator kinerja bank adalah indikator kualitas dan kuantitas. Sedangkan dimensi kinerja bank adalah dimensi profitabilitas dan dimensi risiko (Rose,2002). Adanya penerapan KM pada kegiatan perbankan mereka, maka hal tersebut akan meningkatkan hasil dan keefektifan dari kegiatan *Financial Decision Making Process* secara signifikan dan juga pada kegiatan operasional Bank tersebut. Seperti tercantum dalam jurnal yang berjudul “*The Significance of Knowledge Management System at Financial Decission Making Process*”, oleh Mohsen, Ali, dan Jalal (2011) yang mengambil bank-bank pada negara Bahrain sebagai contoh dari studi mereka.

Bukan hanya itu saja, menerapkan KM juga akan menghasilkan banyak keuntungan bagi perusahaan seperti peningkatan performa, peningkatan layanan terhadap pelanggan, pengurangan *process cycle time* dalam melayani kebutuhan nasabah, dan berbagai macam keuntungan lainnya (Tanaji,2012). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kebutuhan akan *knowledge* dan informasi yang cepat, tepat dan lengkap merupakan salah satu kunci dalam persaingan perbankan. Dimana kondisi keuangan dapat merubah sewaktu-waktu tanpa bisa di prediksi terlebih dahulu, sehingga *knowledge* dan informasi merupakan senjata utama untuk memenangkan persaingan yang ada.

PT. Bank Sumsel Babel adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, PT. Bank Sumsel Babel berdiri sejak tanggal 6 November 1957 dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Sungsang terus berkembang dengan pesat hingga saat ini dan perkembangan ini merupakan hasil kerjasama segenap karyawan serta dukungan dari nasabah yang dilayaninya. Bank Sumsel merupakan salah satu asset daerah sumsel untuk memajukan perekonomian dan melayani masyarakat di Sumsel.

Untuk dapat mengelola SDM agar dapat selaras dengan pertumbuhan bisnis dan ekonomi, Bank Sumsel menerapkan pendekatan *knowledge management* pada karyawannya, yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. *Tacit knowledge* dan *explicit knowledge* yang pertama adalah pengetahuan individu yang di dari pengalaman keseharian, yang sulit diajarkan kepada orang lain kedua, pengetahuan yang bisa di transformasikan antar individu sehingga lebih mudah di deskripsikan kedalam dokumen, pelatihan dan lain-lain, penelitian bagi karyawan untuk memilih KM agar dapat melakukan tugas dengan baik, selain itu perusahaan telah membuat prosedur supaya dapat meningkatkan kinerja karyawan. KM sangat bermanfaat bagi karyawan disuatu perusahaan agar dapat meningkatkan sumber daya manusia yang berdaya saing, karena pada dasarnya *knowledge* merupakan sumber penggerak organisasi sehingga menjadi organisasi yang kompetitif. Seperti dikatakan Nonaka (1994), pengetahuan merupakan alat

yang mendalam yang efektif dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan tindakan yang tepat.

Pelaksanaan suatu pekerjaan tanpa diikuti oleh penilaian tidaklah dapat diukur dan diketahui seberapa besar tingkat pencapaian tujuan yang telah dicapai. Penilaian pekerjaan pada dasarnya adalah manifestasi dari penilaian pekerjaan karyawan. Keberhasilan penentuan pencapaian tugas terhadap individu akan dapat mengarahkan penetapan kinerja organisasi. Menurut Lijan Poltak Sinemba (2011:136) dalam buku Poltak Sinambela, (2012:5) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Kinerja karyawan sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus bisa menjaga, memelihara, dan meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia yang dimiliki (Prasetio,2016).

Kinerja adalah suatu yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi dari suatu aktivitas menyelesaikan sesuatu yang memerlukan tenaga dan keterampilan tertentu. Kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor, faktor internal karyawan, faktor lingkungan internal organisasi, dan faktor lingkungan eksternal organisasi yang dapat mempengaruhi perilaku kerja karyawan

kemudian mempengaruhi kinerja karyawan (Wirawan,2009:5). Jadi kinerja merupakan hal penting bagi perusahaan serta pihak karyawan itu sendiri.

Penilaian kinerja biasanya dilakukan pihak manajemen perusahaan untuk satu atau beberapa periode tertentu. Artinya karyawan akan diinilai kinerjanya dalam satu periode tertentu. Kinerja karyawannya masih terdapat kurangnya kepuasan bagi nasabah, masih terdapat karyawan yang kurang ramah terhadap nasabah.

Dalam pencapaian visi dan misi yang terapkan perusahaan diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik karena secara langsung ataupun tidak langsung sumber daya manusia memberi kontribusi pada perusahaan yang meliputi pemangku kepentingan eksternal (*stakeholder*) dan kepentingan internal (karyawan) yang dimiliki oleh perusahaan.

Kinerja karyawan akan mencapai hasil yang lebih maksimal apabila didukung dengan *knowledge* yang dimiliki. Setiap karyawan diharapkan dapat terus menggali pengetahuannya dan tidak hanya bergantung atau terpaku pada sistem yang ada. Sehingga dapat dikatakan bahwa setiap karyawan mempunyai peran didalam meningkatkan perusahaannya. *Knowledge Management* juga menjadi salah satu faktor yang paling penting bagi keberhasilan dalam kondisi yang kompetitif di era informasi.

Menurut kandou (2016) hasil penelitiannya menemukan bahwa manajemen pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sulutgo Manado

Menurut penelitian (Khammarnia M,et.al,2014) yang berjudul *Relationship Between knowledge Management and Quaility of Working Life in Nursing Staff of Zahedan Teaching Hospitals* menunjukkan bahwa, manajemen pengetahuan dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja di tenaga keperawatan dirumah sakit pendidikan Zahedan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Sungsang”.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah knowledge management dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Sungsang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karayawan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Sungsang?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan masukan yang positif kepada manajemen perusahaan

2. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang telah di dapatkan selama menempuh perkuliahan khususnya mengenai cara penelitian kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan

3. Bagi lembaga

Sebagai referensi yang dapat memberikan masukan dan pertandingan dalam melakukan penelitian ada bidang yang sama dalam penelitian

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang knowledge management, jenis-jenis knowledge management, keuntungan knowledge management, elemen pokok knowledge management, pengertian kinerja karyawan, faktor-faktor kinerja karyawan, hubungan antara variable serta kerangka berpikir dan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian, variable penelitian, operasional variabel, metode pengumpulan data, teknik pengukuran variable, populasi dan sampel, serta metode analisis data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang sejarah, struktur perusahaan, hasil responden, analisis dan pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran penelitian