

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Ketatnya dunia bisnis di era globalisasi seperti saat ini membuat para pelaku bisnis untuk terus menganalisis perputaran bisnis guna memenuhi keinginan dan kebutuhan para konsumen yang semakin banyak dan beragam. Konsumen saat ini mulai menuntut akan adanya kualitas yang semakin baik dan ketepatan dalam memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan prima. Ini tentu merupakan tantangan bagi para karyawan dan pelaku bisnis yang harus dihadapi untuk membuat konsumen puas dengan segala yang mereka inginkan.

Dalam melakukan peningkatan kinerja, yang paling utama dilihat adalah dari sisi sumber daya manusianya, dimana terdapat indikator peranan paling penting dalam sebuah organisasi. Adanya sumber daya yang mendukung dalam melaksanakan suatu progress yang baik maka dibalik itu tidaklah lepas dari indikator sumber daya manusianya yang berkualitas.

Perseroan Terbatas (PT) Karya Niaga Abadi adalah sebuah perusahaan anak cabang yang bergerak dalam bidang ekspedisi *J&T Express* adalah perusahaan pengiriman ekspres yang menerapkan pengembangan teknologi sebagai sistem dasar yang terletak di Jalan Raya Mojoagung No.201, Kauman, Mojoagung, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61482. Jaringan luas yang dimiliki oleh *J&T Express* memfasilitasi

layanan ekspres untuk pelanggan di seluruh Indonesia. *J&T Express* melayani pengiriman dalam kota, antar kota, antar provinsi, dan juga pelanggan *e-commerce* (penjualan). *J&T Express* menyediakan layanan penjemputan dengan kecepatan transmisi tinggi, pada saat yang sama juga mendukung pertumbuhan bisnis *e-commerce* (penjualan).

Menurut informasi yang telah diberikan oleh Supervisor PT Karya Niaga Abadi cabang Mojoagung pada bulan Januari – Juni 2020, mengalami ketidakstabilan dalam pemenuhan target.

**Tabel 1. 1 Presentase Pemenuhan Target Sprinter Pick-Up (%)**

Responden	Bulan						Presentase
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	
1	93	90	87	93	97	80	90,0
2	90	80	70	89	86	78	82,2
3	93	95	97	89	97	80	91,8
4	96	106	107	79	80	90	93,0
5	93	80	93	70	80	87	83,8
6	89	95	96	87	82	73	87,0
7	89	90	93	90	92	79	88,8
8	79	85	89	69	83	80	80,8
9	97	80	90	80	108	79	89,0
10	80	90	93	103	93	70	88,2
11	80	87	74	73	96	87	82,8
12	93	90	92	93	95	97	93,3
13	89	69	83	96	85	89	85,2
14	90	80	107	93	80	90	90,0
15	90	80	102	85	90	93	90,0
16	93	95	93	80	87	74	87,0
17	74	73	96	90	93	95	86,8
18	87	74	73	96	87	73	81,7
19	90	92	93	95	97	84	91,8
20	69	83	96	99	103	73	87,2
21	80	107	93	80	93	74	87,8
22	69	83	85	89	69	93	81,3

Lanjutan Tabel 1.1

23	80	107	80	90	80	96	88,8
24	80	102	90	93	95	73	88,8
25	95	93	87	74	73	93	85,8
26	85	89	69	90	92	93	86,3
27	80	90	103	69	83	96	86,8
28	90	93	95	80	98	93	91,5
29	87	74	73	72	83	85	79,0
30	77	83	93	101	80	94	88,0
Total	85,9	87,8	89,7	86,2	88,6	84,7	

Sumber: PT. Karya Niaga Abadi, 2020

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa setiap Sprinter Pick-Up mengalami ketidakstabilan dalam pemenuhan target. Yang dapat disebabkan baik dari kualitas, ketetapan waktu, kualitas karyawannya. Kualitas, Jumlah Pekerjaan serta tingkat kerjasama yang tinggi juga penentu keberhasilan suatu perusahaan. Kinerja karyawan merupakan faktor yang paling berpengaruh besar terhadap keberhasilan suatu perusahaan. Setiap perusahaan menginginkan sumber daya yang dimilikinya dapat bekerja dengan baik untuk perusahaan sehingga kinerja yang dihasilkan oleh karyawan dapat memenuhi tujuan perusahaan. Salah satu faktor yang menentukan peningkatan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya adalah *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan).

*Knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) adalah salah satu proses utama di dalam *knowledge management* (pengetahuan manajemen) yang ditujukan untuk memaksimalkan pemanfaatan pengetahuan melalui pendistribusian pengetahuan kepada anggota yang membutuhkan. Lumbantobing (2011:24) mendefinisikan *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) sebagai proses yang sistematis dalam mengirimkan,

mendistribusikan, dan mendiseminasikan pengetahuan dan konteks multidimensi dari seorang atau organisasi kepada orang atau organisasi lain yang membutuhkan melalui metode dan media yang variatif. Hislop dalam Lumbantobing (2011:23) mengasumsikan bahwa manusia atau anggota organisasi memiliki keinginan untuk berbagi pengetahuan. Pelaksanaan praktik sharing dalam kehidupan berorganisasi bukanlah hal yang mudah, dibutuhkan kesadaran dan komitmen setiap individu untuk tetap konsisten menjalankan praktik penerapan manajemen pengetahuan ini. *Knowledge* (pengetahuan) merupakan sumber daya yang sebagian besar melekat dalam diri manusia, membuat efektivitas berbagi pengetahuan sangat bergantung pada keputusan individu untuk membagikan atau tidak membagikan pengetahuannya kepada anggota organisasi lain.

Jadi *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) dibutuhkan di dalam perusahaan untuk mengurangi resiko dalam mengatasi kesalahpahaman informasi antar atasan ke bawahan maupun dari karyawan ke karyawan. Kinerja karyawan akan meningkat dan menunjukkan suatu tingkat produktivitas yang di inginkan oleh perusahaan. Tidak hanya itu, jika *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) lebih ditingkatkan Kembali maka akan memunculkan jiwa kompetitif bagi setiap individu yang bermanfaat sebagai timbal balik.

Peningkatan kinerja sumber daya manusia tidak hanya dilihat dari *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan), yang mana berhubungan antara karyawan dengan karyawan, tetapi juga *knowledge sharing* (berbagi

pengetahuan) yang berhubungan antara perusahaan dengan karyawannya. Maka dari itu, perusahaan harus memberikan timbal balik dalam memenuhi kebutuhan karyawannya dengan mewujudkannya salah satu cara untuk memotivasi agar meningkatkan kualitas kerja seperti pemberian insentif kepada para karyawan.

Pemberian insentif dari perusahaan kepada karyawan akan memberikan dorongan moral kepada karyawan untuk bekerja lebih giat sebagai alat motivasi, motivasi kerja sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Hasibuan (2010: 141) berpendapat bahwa motivasi adalah bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan, banyak karyawan yang lebih menyukai bahwa bayaran mereka dikaitkan dengan prestasi kerja masing-masing. Perusahaan meyakini bahwa pemberian insentif di luar gaji utama akan mempengaruhi prestasi kerja karyawannya.

Baiknya suatu kualitas kinerja karyawan pada PT Karya Niaga Abadi, salah satunya dalam *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) antara karyawan ke karyawan dan perusahaan ke karyawannya membuat perusahaan ini patut diacungi jempol serta dapat dijadikannya sebagai contoh. Kualitas kinerja yang baik tersebut juga tidaklah luput dari dorongan motivasi oleh perusahaannya. Salah satu faktor dorongan tersebut yakni; penerapan *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) dan adanya dorongan terhadap karyawannya seperti pemberian insentif.

Berdasarkan suatu fenomena tersebut dapat diambil bahwa *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) merupakan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap karyawan yang berpengaruh terhadap suatu proses produktivitas. Dengan adanya *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) yang baik, maka pencapaian target akan lebih mudah terpenuhi.

Sebagai timbal balik perusahaan kepada karyawannya, maka dari itu perusahaan perlu memperhatikan pemberian Insentif. Karena Insentif merupakan pemotivasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan dan sangat berdampak bagi suatu perusahaan itu sendiri.

Menurut uraian diatas *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) serta Insentif mempunyai pengaruh yang tinggi, tentu dapat memberikan kinerja yang optimal. dan insentif yang terjamin akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Knowledge Sharing* dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Karya Niaga Abadi *J&T Express cabang Mojoagung-Jombang*)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah *Knowledge Sharing* (berbagi pengetahuan) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Karya Niaga Abadi *J&T Express cabang Mojoagung*?

2. Apakah Insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Karya Niaga Abadi *J&T Express* cabang Mojoagung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Knowledge Sharing* (berbagi pengetahuan) terhadap kinerja karyawan pada PT Karya Niaga Abadi *J&T Express* cabang Mojoagung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Insentif terhadap kinerja karyawan pada PT Karya Niaga Abadi *J&T Express* cabang Mojoagung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber pengetahuan dan sumber informasi bagi peneliti dan peneliti selanjutnya, mengenai manajemen sumber daya manusia terkait meningkatnya kualitas kinerja karyawan dapat didorong dengan adanya *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) dan insentif yang mempengaruhinya.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini sebagai masukan dalam pertimbangan untuk perkembangan perusahaan mengenai manajemen sumber daya manusia terkait meningkatnya kualitas kinerja karyawan dapat didorong

dengan adanya *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) dan insentif yang mempengaruhinya.

### **1.5 Batasan Masalah**

Menghindari luasnya pembahasan maka penulis membatasi permasalahan ini :

1. Permasalahan yang dibahas adalah pengaruh *Knowledge Sharing* (berbagi pengetahuan) dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan.
2. Penelitian dimulai bulan Mei-Agustus 2020.
3. Responden dalam penelitian ini adalah *Sprinter Delivery dan Sprinter Pick-up* PT Karya Niaga Abadi *J&T Express* cabang Mojoagung.