

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era ekonomi 4.0 Indonesia saat ini, kemajuan ilmu pengetahuan serta teknologi berdampak signifikan kepada berbagai aspek kehidupan manusia, utamanya kepada efektivitas sumber daya manusia (SDM). Sebab SDM ialah investasi ataupun aset bagi pertumbuhan perusahaan baik saat ini ataupun di masa mendatang, maka SDM memegang peranan penting dalam menjalankan bisnis. Agar karyawan diharapkan bisa menjalankan tugasnya secara profesional serta bertanggung jawab, maka individu pada organisasi yang ingin berhasil pada ekonomi global yang tengah berkembang pesat wajib memikirkan cara guna mengoptimalkan pengelolaan pengetahuan serta keterampilan mereka sendiri.

Berkat kemajuan ilmu pengetahuan serta teknologi, kini bisnis wajib bersaing satu sama lain agar tetap bertahan. tiap bisnis wajib bisa mengoptimalkan daya saingnya agar tetap bertahan. Perencanaan sumber daya manusia sangat penting bagi bisnis sebab kualitas sumber daya manusia sebuah perusahaan memegang dampak besar pada kinerjanya. Oleh sebab itu tiap perusahaan diharapkan dapat membuat rencana yang paling efektif guna menemukan, membuat, serta memakai aset pengetahuan yang dibutuhkan guna memenuhi tujuan bisnis.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa AC (Air Conditioner) ialah

PT. Sarana Agung Sejahtera. PT. Sarana Agung Sejahtera sudah berkecimpung di bidang berikut sejak Januari 1991 serta sudah melayani berbagai klien di Surabaya serta sekitarnya, baik klien rumah tangga ataupun klien bisnis. Visi PT. Sarana Agung Sejahtera ialah "Menjadi mitra kerja yang bisa menyajikan layanan terbaik secara profesional serta terpercaya" yang hendak diwujudkan melalui beberapa misi, yakni mengoptimalkan serta membutuhhas efisiensi di segala bidang guna mengoptimalkan kinerja bisnis serta menyajikan layanan terbaik melalui sumber daya manusia yang berkualitas.

Tabel 1. 1 Rekap Penjualan PT. Sarana Agung Sejahtera Januari - Juli 2023

No.	Bulan	Tipe Servis			Penjualan Unit
		Cuci AC	si Freon AC	rbaikan AC	
1	Januari	204	12	218	11
2	Februari	68	9	287	13
3	Maret	123	22	304	2
4	April	164	16	350	10
5	Mei	47	17	198	4
6	Juni	26	26	204	8
7	Juli	10	7	186	3

Sumber: PT. Sarana Agung Sejahtera

Tabel di atas memperlihatkan bahwasannya angka penjualan PT. Sarana Agung Sejahtera pada Januari – Juli 2023 cukup fluktuatif. Berlandaskan tabel tersebut maka bisa dilihat adanya penurunan kinerja karyawan pada PT. Sarana Agung Sejahtera. Hal tersebut diindikasi terjadi sebab pengaruh manajemen pengetahuan, keterampilan serta sikap kerja yang kurang maksimal di PT. Sarana Agung Sejahtera.

Dalam mewujudkan visi serta misi perusahaan guna mengoptimalkan efisiensi kinerja perusahaan, maka karyawan PT. Sarana Agung Sejahtera wajib memegang pengetahuan yang selaras dengan bidang pekerjaan yang sedang dijalani serta keterampilan serta sikap yang baik. Maka dari itu, pimpinan PT. Sarana Agung Sejahtera butuh memperhatikan peningkatan manajemen pengetahuan, keterampilan serta sikap kerja yang dimiliki karyawannya, guna terciptanya kinerja perusahaan yang maksimal.

Kinerja karyawan hendak menjadi yang terbaik jikalau didukung oleh keahlian unik tiap orang. Sebab pengetahuan ialah sumber daya yang berharga bagi bisnis ataupun organisasi, pengetahuan butuh ditangani secara efektif. guna berkontribusi pada peningkatan kinerja perusahaan, tiap karyawan dituntut guna terus mempelajari hal-hal baru serta mengembangkan keahlian mereka daripada hanya bergantung pada sistem yang ada saat ini. Kinerja juga berkaitan dengan seberapa banyak yang diciptakan tiap orang di tempat kerja.

Strategi metodis guna menangani produksi, pengaturan, penyebaran, serta pemakaian informasi di pada sebuah organisasi dikenal selaku manajemen pengetahuan. Pengetahuan bisa berasal dari berbagai sumber, termasuk orang-orang eksternal serta pekerja perusahaan. Bisnis di seluruh dunia sudah mempertimbangkan manajemen pengetahuan selaku strategi organisasi guna mendukung inisiatif komersial serta korporat sekaligus mengoptimalkan proses internal (Bibi et al., 2021). Saat ini, semakin banyak bisnis yang memakai teknologi manajemen pengetahuan guna membantu staf dalam membuat penugasan pekerjaan dengan mengoptimalkan

komunikasi, bertukar ide, mendorong keterlibatan, serta berbagi pengetahuan semuanya sambil menghindari praktik yang tidak efektif seperti menyembunyikan pengetahuan. (Donate et al., 2022). Sebab berbagi informasi serta penerapannya ialah komponen krusial bagi bisnis guna berhasil mengembangkan barang, jasa, serta proses baru, metodologi, prosedur, teknologi, serta sistem berbasis manajemen pengetahuan kini memegang dampak signifikan pada pengaturan tersebut. (Zia, 2020).

Pengetahuan ialah informasi yang berasal dari data yang sudah diubah menjadi informasi yang bisa diakses oleh manusia. Informasi berikut terhubung dengan kehidupan manusia sepanjang hidup serta bisa membantu manusia menjadi lebih cerdas. Bagi manusia, pengetahuan ialah alat yang membantu mereka memecahkan masalah pada hidup. Sebab ada informasi tentang pemahaman bagian-bagian kecerdasan, maka dimungkinkan guna menembus tirai ketidaktahuan serta beralih dari ketidaktahuan menuju pemahaman. Pembelajaran wajib terus berlanjut guna mengintegrasikan pengalaman serta pengetahuan baru guna mencegah stagnasi, harus terus berkembang serta menghasilkan informasi baru, sebab stagnasi hendak terjadi jikalau tidak ada kemajuan serta produksi yang berkelanjutan. Selama orang berpikir, pengetahuan hendak terus tumbuh serta berubah.

Terdapat dua kategori pengetahuan: pengetahuan eksplisit serta pengetahuan tacit (Sopandi, 2019). Pengetahuan yang tersimpan pada pikiran manusia serta terwujud selaku intuisi, penilaian, kemampuan, nilai, serta keyakinan yang sangat sulit guna diungkapkan serta dikomunikasikan kepada orang lain dikenal selaku

pengetahuan implisit. Di sisi lain, pengetahuan eksplisit ialah informasi yang bisa ataupun sudah direkam pada bentuk tertulis ataupun media fisik lainnya maka bisa dengan mudah ditransmisikan serta disebarluaskan melalui berbagai media, seperti manual produk, kaset video serta audio, ataupun CD. Guna mewujudkan pengetahuan baru, Nonaka serta Takeuchi (2018) membagi informasi eksplisit serta tacit ke pada empat kategori proses konversi: internalisasi, eksternalisasi, kombinasi, serta sosialisasi. Proses berikut paling sering disebut selaku model SECI Nonaka.

Dengan mengoptimalkan komunikasi pada organisasi serta mendorong penguasaan pengetahuan melalui transfer pengetahuan (juga dikenal selaku berbagi pengetahuan), manajemen pengetahuan bertujuan guna mengoptimalkan pendapatan bisnis. Transfer pengetahuan, juga dikenal selaku berbagi pengetahuan, ialah proses penyampaian pemahaman, penemuan, serta pengalaman dari satu entitas ke entitas lain (Zamiri & Esmaili, 2024). Transmisi berikut bisa dilaksanakan melalui sejumlah platform, termasuk multimedia, presentasi, makalah, serta diskusi.

Dengan demikian, pendidikan serta manajemen pengetahuan di antara anggota staf memainkan peran penting dalam mengoptimalkan kapasitas orang guna berpikir logis, yang pada gilirannya mengarah pada produksi ide-ide kreatif serta orisinal. Membangun budaya berbagi informasi sangat penting guna mewujudkan perusahaan yang kreatif. Manfaat dari pengetahuan ialah memungkinkan para pelanggar guna bertindak cepat ketika peluang muncul. Sebab organisasi ialah jaringan pembuat kebijakan serta pembuat keputusan, organisasi wajib dikelola guna memastikan

bahwasannya keputusan tersebut terintegrasi, efektif, serta saling menyajikan pengaruh.

Tabel 1. 2 Taraf Pendidikan Karyawan PT. Sarana Agung Sejahtera

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Karyawan
1	SMP	2
2	SMA/SMK ataupun sederajat	27
3	Diploma	2
4	Sarjana	7

Sumber: PT. Sarana Agung Sejahtera

Dari tabel di atas terlihat bahwasannya sebagian besar tenaga kerja PT. Sarana Agung Sejahtera, yakni sebanyak 27 orang, memegang pendidikan terakhir SMA/SMK ataupun sederajat. Selain itu, terdapat tujuh orang bergelar sarjana, dua orang bergelar diploma, serta dua orang bergelar SLTP. Kemudian, jikalau melihat kondisi jenjang pendidikan akhir, masih terdapat pekerja yang penguasaan ilmu pengetahuannya kurang memadai.

Setiap orang ataupun bisnis membutuhkan pengetahuan guna dipelajari guna meraih tujuan mereka serta menyajikan panduan bagi tindakan serta pikiran mereka, yang hendak menghasilkan kinerja yang lebih baik. Sebuah perusahaan bisa memakai manajemen pengetahuan dengan mendorong anggota staf guna saling berbagi keahlian mereka ataupun dengan menyajikan pelatihan khusus di bidang tertentu. Pendekatan *Learning Value Chain* ialah salah satu pendekatan tersebut. *Learning Value Chain* ialah serangkaian prosedur guna analisis, perencanaan, implementasi, serta penilaian yang dipakai guna menerapkan pembelajaran berdampak tinggi, mudah diakses,

relevan, serta mudah beradaptasi selaras dengan kebutuhan organisasi. Komponen utama dari kegiatan pembelajaran ialah *Learning Value Chain*, yang memastikan bahwasannya kegiatan tersebut menyajikan keluaran serta hasil yang memenuhi harapan serta bisa diterapkan, relevan, mudah diakses, serta memegang dampak tinggi selaras dengan persyaratan strategis organisasi.

Tingkat pendidikan seorang karyawan sangatlah penting sebab bisa menyajikan dampak positif bagi bisnis tempatnya bekerja serta dirinya sendiri. Karyawan yang mendapatkan pendidikan yang memadai hendak memegang pengetahuan serta kemampuan yang lebih luas serta lebih siap menghadapi tantangan.

Berlandaskan wawancara yang dilaksanakan penulis dengan pimpinan PT. Sarana Agung Sejahtera, didapati bahwasannya saat ini belum ada pelatihan khusus yang dilaksanakan di PT. Sarana Agung Sejahtera, baik guna karyawan baru ataupun karyawan lama. Perusahaan wajib fokus pada taraf pendidikan, pelatihan, serta pengalaman kerja sebab faktor-faktor berikut bisa mengoptimalkan kinerja karyawan jikalau dikombinasikan dengan jumlah pendidikan yang tepat serta didukung oleh pelatihan serta pengalaman yang terfokus. Oleh sebab itu butuh dilaksanakannya manajemen pengetahuan tiap karyawan dengan mengadakan pelatihan khusus kepada seluruh karyawan dengan metode berbasis learning value chain agar bisa meraih kinerja perusahaan yang maksimal. Dengan adanya manajemen pengetahuan, karyawan PT. Sarana Agung Sejahtera juga bisa belajar serta bertukar pengetahuan antar karyawan maka bisa membantu karyawan pada berinovasi guna mengoptimalkan

kinerja perusahaan. Selain itu, bakat ialah salah satu komponen yang bisa menyajikan pengaruh taraf kinerja karyawan. Peningkatan kinerja tidak hanya melibatkan pengelolaan pengetahuan, tetapi juga memerlukan keterampilan ataupun kompetensi yang kuat guna memastikan bahwasannya tiap karyawan bisa dengan mudah memenuhi peran serta kewajibannya di pada organisasi.

Dari seluruh variabel yang mungkin menyajikan pengaruh kinerja karyawan, bakat ialah salah satu yang wajib difokuskan oleh bisnis. Yusup (2019) mengartikan keterampilan selaku kapasitas guna memakai logika, ide, serta kreativitas guna menyelesaikan, memodifikasi, ataupun mengoptimalkan sesuatu guna menghasilkan nilai dari hasil pekerjaan. Seberapa terampil individu melaksanakan tugas tertentu, seperti mengoperasikan mesin, berbicara dengan baik, ataupun menjalankan rencana bisnis, hendak memperlihatkan taraf pengetahuannya. Pekerja yang memegang keterampilan yang baik bisa membantu mengoptimalkan kinerja, yang hendak mempercepat tujuan perusahaan; di sisi lain, pekerja yang tidak memegang keterampilan hendak menghasilkan kinerja yang buruk, yang hendak memperlambat tujuan perusahaan (Halawa, 2019).

Tabel 1. 3 Daftar Masa Kerja Karyawan PT. Sarana Agung Sejahtera

No.	Masa Kerja	Jumlah Karyawan
1	6 bulan-1 tahun	9
2	1-3 tahun	19
3	3-5 tahun	9
4	13 tahun	1

Sumber: PT. Sarana Agung Sejahtera

Grafik di atas memperlihatkan bahwasannya rata-rata karyawan PT. Sarana Agung Sejahtera tergolong karyawan yang memegang pengalaman kerja serta lama kerja yang kurang, maka kebutuhan hendak keterampilan ataupun bakat karyawan tetap wajib diperhatikan.

Berlandaskan hasil wawancara penulis dengan pimpinan PT. Sarana Agung Sejahtera, didapati adanya permasalahan terkait kurangnya keterampilan kerja yang dimiliki oleh karyawan tetapi mayoritas karyawan di sana tidak mau mengembangkan pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki. Mereka merasa tidak butuh lagi melaksanakan pengembangan diri sebab sudah berada di zona nyaman mereka masing – masing, sedangkan berlandaskan data yang ada, bisa dilihat bahwasannya kinerja yang ada pada perusahaan mengalami penurunan. Oleh sebab itu, perusahaan butuh lebih memperhatikan serta mengembangkan lagi keterampilan yang dimiliki karyawannya melalui agar bisa meraih kinerja yang maksimal.

Sikap kerja karyawan wajib diperhatikan selain manajemen pengetahuan serta keterampilan guna mengoptimalkan kinerja sebab faktor-faktor berikut saja tidak cukup serta wajib diimbangi dengan sikap positif. tiap individu di tempat kerja wajib memegang sikap positif selain memegang keterampilan serta keahlian yang dibutuhkan. Sikap positif di antara karyawan ialah salah satu faktor kunci dalam mendorong pertumbuhan perusahaan. Berlandaskan Widayati (2022), hasil penelitian memperlihatkan bahwasannya sikap kerja memegang pengaruh kepada kinerja karyawan, artinya semakin positif sikap kerja karyawan saat bekerja, maka semakin

baik pula kinerja yang hendak dihasilkannya. Sikap memotivasi kita guna berperilaku secara tertentu pada situasi tertentu. Hal berikut memperlihatkan bahwasannya sikap memegang pengaruh yang berbeda-beda kepada perilaku. Berbeda dengan nilai, yang ialah keyakinan universal yang membentuk perilaku pada tiap keadaan. Sebab persepsi serta pengalaman orang kepada pekerjaan mereka sering kali berubah seiring waktu, sikap lebih bersifat khusus daripada nilai serta bersifat persisten.

Berlandaskan hasil wawancara dengan manajemen PT. Sarana Agung Sejahtera, terindikasi bahwasannya meskipun sebagian besar karyawan bersikap positif, beberapa karyawan tetap bersikap buruk kepada insiden yang terjadi baik di pada ataupun di luar organisasi. Selain itu, beberapa pekerja masih memperlihatkan sikap tidak teratur, utamanya saat melaksanakan perawatan AC ataupun bahkan saat berinteraksi dengan rekan kerja ataupun atasan. Lebih jauh, sejumlah besar pekerja di sana masih kurang memperhatikan manajemen waktu, serta sering kali datang terlambat ke kantor.

Hal ini merupakan contoh perilaku buruk yang ditunjukkan oleh personel PT. Sarana Agung Sejahtera yang, jikalau dibiarkan terus-menerus, bisa mengganggu kinerja pekerja serta taraf produksi. Pertimbangan sumber daya manusia sangat penting guna meraih kinerja bisnis yang optimal sebab perilaku karyawan memegang dampak yang signifikan kepada keberhasilan ataupun kegagalan perusahaan. Sementara perilaku negatif menyajikan pengaruh penurunan kinerja, perilaku positif mengoptimalkan pertumbuhan kinerja. Oleh sebab itu, guna meraih tujuan perusahaan,

sangat penting bagi karyawan guna berperilaku baik saat menjalankan tugasnya.

Berlandaskan permasalahan tersebut, maka penulis melaksanakan penelitian dengan judul “Guna mengetahui serta menguji apakah manajemen pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja memegang pengaruh kepada kinerja karyawan pada PT. Sarana Agung Sejahtera” **“Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap Kerja kepada Kinerja Karyawan PT. Sarana Agung Sejahtera”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang hendak dibahas pada penelitian berikut yakni:

1. Apakah Manajemen Pengetahuan memegang pengaruh kepada Kinerja Karyawan PT. Sarana Agung Sejahtera?
2. Apakah Keterampilan memegang pengaruh kepada Kinerja Karyawan PT. Sarana Agung Sejahtera?
3. Apakah Sikap Kerja memegang pengaruh kepada Kinerja Karyawan PT. Sarana Agung Sejahtera?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin diraih pada penelitian berikut ialah:

4. Guna mengetahui pengaruh Manajemen Pengetahuan kepada Kinerja Karyawan PT. Sarana Agung Sejahtera.
5. Guna mengetahui pengaruh Keterampilan kepada Kinerja Karyawan PT.

Sarana Agung Sejahtera.

6. Guna mengetahui pengaruh Sikap Kerja kepada Kinerja Karyawan PT.

Sarana Agung Sejahtera.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian berikut diharapkan bisa menyajikan manfaat seperti dibawah ini:

1. Bagi Perusahaan

Dalam rangka mengurangi permasalahan terkait pengelolaan pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, serta kinerja karyawan pada PT. Sarana Agung Sejahtera, penelitian berikut diharapkan bisa dimanfaatkan selaku masukan, rekomendasi, serta pertimbangan.

2. Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan bahwasannya temuan penelitian berikut hendak diperhitungkan serta dikutip oleh peneliti masa depan saat mereka melaksanakan penelitian lebih lanjut.