

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia ekonomi dan bisnis, pengetahuan (*Knowledge*) dianggap sebagai aset yang bisa dikomersialkan atau memiliki nilai komersial yang akan membawa dampak pada pentingnya pengembangan sumber daya manusia atau karyawan yang berbasis pengetahuan untuk menunjang setiap aktivitas dalam organisasi. Hal ini dikarenakan pandangan mengenai aset penting organisasi atau perusahaan telah berubah. Sehingga perubahan pandangan serta aplikasi perusahaan seharusnya mengarah pada pengelolaan penggunaan *knowledge* atau menuju arah organisasi berbasis pengetahuan.

Pengelolaan pengetahuan juga tidak lepas dari pengelolaan sumber daya manusia sebagai aset penting perusahaan atau organisasi. Dimana manusia yang merupakan pelaku dari proses-proses yang ada dalam *knowledge management*.

Menurut Loudon (2002:372) *knowledge management* merupakan serangkaian proses yang dikembangkan didalam organisasi untuk menciptakan, mengumpulkan, memelihara, dan menyimpan pengetahuan organisasi tersebut yang berfungsi untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk belajar dari lingkungannya dan menggabungkan pengetahuan ke dalam proses bisnis.

Keberhasilan suatu perusahaan sebagian besar ditentukan oleh pengelolaan pengetahuan secara efektif yang merupakan hal penting dalam mempertahankan dan meningkatkan daya saing perusahaan. Hal ini telah dialami oleh salah satu perusahaan besar di Indonesia yaitu PT Semen Indonesia (Persero), Tbk. Dimana perseroan telah melakukan pengembangan sistem sumber daya manusia secara terpadu selaras dengan rencana jangka panjang perusahaan yang telah ditetapkan dengan mengembangkan sistem sumber daya manusia yang mencakup tiga optimasi komponen utama yaitu *people*, *process* dan *technology*.

knowledge management sejalan dengan inisiatif *Center Of Knowledge Management (CKM)* dalam *power house SICC*, dimana perseroan menetapkan kerangka kerja *knowledge management* dan mengembangkan teknologi pendukung yang mendukung kegiatan *knowledge management* dan *collaboration*. Dalam penerapannya PT Semen Indonesia (Persero), Tbk menerapkan sembilan *competencies* yakni: *Expert Locator* yang didalamnya memberikan peluang pada setiap individu untuk mengelola karier secara mandiri, menyediakan alat untuk membedakan antara *talent pool* dengan karyawan lainnya; *Communities Of Interest* yang merupakan pembelajaran dengan percakapan mengalir bebas dengan dibangun ide-ide baru spekulatif, cara baru berfikir dan inovasi dalam organisasi; *Peer Assists* disini yaitu proses berbagi pengetahuan antar rekan-rekan sebelum terlibatnya dalam proyek besar atau siklus bisnis; *Shared Learning* digunakan untuk berkontribusi refleksi ke basis *corporate knowledge* dengan cara yang *user-*

friendly; *Project Retrospective* yang merupakan diskusi tematik yang fokus kepada pembelajaran bukan evaluasi; *Communities Of Practice* dalam hal ini di tujukan untuk menciptakan aset pengetahuan; *Technology* merupakan fasilitas, kekuatan dalam inisiatif *knowledge management*; *Change Management* yaitu kemampuan mendorong pekerja dengan pengetahuan untuk aktif dalam berbagi wawasan mereka dan Strategi yang merupakan bagian integrasi dari strategi bisnis secara keseluruhan dan bukan hanya sebagai tambahan.

Dalam hal ini peneliti mengambil tiga kompetensi yaitu *communities of practice*, *shared learning* dan *technology* dari Sembilan kompetensi yang telah di terapkan oleh PT. Semen Indonesia (Persero), Tbk. Dimana *communities of practice* ditujukan untuk menciptakan aset pengetahuan, *shared learning* yang merupakan wadah publikasi untuk berkontribusi ke basis *corporate knowledge* dan *technology* yang berperan sebagai media atau alat infrastruktur teknologi di dalam organisasi atau perusahaan.

Saat ini masih belum banyak studi yang membahas tentang penerapan *knowledge management* Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut penerapan hal ini dalam PT Semen Indonesia (Persero), Tbk. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui gambaran mengenai penerapan *knowledge management* yang berdampak pada kinerja organisasi pada Semen Indonesia (Persero), Tbk.

Berkaitan dengan kinerja organisasi atau perusahaan, pengukuran kinerja organisasi dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan melihat dua

aspek penting yaitu pengukuran kinerja finansial dan pengukuran kinerja non finansial. Dimana seorang manajer dalam menilai kinerja tidak hanya melalui aspek finansial saja dan mengabaikan aspek non finansial seperti kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan, karena aspek kepuasan karyawan dan pelanggan merupakan hal penting untuk ketahanan operasional perusahaan dalam jangka panjang (Patiar dan Mia, 2008:256).

Menurut Martin, Curran, Marina (2005:142) yang menjadi indikator kinerja kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan yaitu penciptaan dan pengembangan, keahlian teknologi, hak paten, merek dagang, kualitas produk, kepuasan pelanggan, komunikasi yang baik, kemampuan untuk inovasi dan reputasi.

B. RumusanMasalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas maka dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *knowledge management* di PT Semen Indonesia (Persero), Tbk?
2. Bagaimana kinerja organisasi di PT Semen Indonesia (Persero), Tbk ?
3. Bagaimana hubungan antara *knowledge management* terhadap kinerja organisasi di PT. Semen Indonesia (Persero), Tbk ?

C. Tujuan Penelitian

Ada pula tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis:

1. Untuk mendiskripsikan penerapan *knowledge management* di PT Semen Indonesia (persero), Tbk.
2. Untuk mendiskripsikan kinerja organisasi di PT Semen Indonesia (Persero), Tbk.
3. Untuk mengungkapkan ada tidaknya hubungan *knowledge management* dengan kinerja organisasi di PT.Semen Indonesia (Persero), Tbk.

D. Manfaat Penelitian

Adapula manfaat penelitian yang diharapkan oleh penulis agar dapat tercapai :

1. Bagi Akademisi
Sebagai bahan pembelajaran untuk meningkatkan pengetahuan dan penerapan-penerapan, ilmu-ilmu yang telah di peroleh di bangku kuliah.
2. Bagi Perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan masukan serta pertimbangan bagi perusahaan, khususnya pada PT. Semen Indonesia (Persero), Tbk dalam menerapkan manajemen pengetahuan. Sehingga tingkat kinerja organisasi dapat dioptimalkan.
- 3 Bagi Penelitian Selanjutnya
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan yang berguna bagi penelitian selanjutnya dan sebagai bahan refrensi atau rujukan.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang memberikan gambaran secara garis besar yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini, rumusan masalah yang memberikan pemecahan tujuan penelitian yang dicapai berdasarkan rumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi menguraikan tentang teori – teori sebagai dasar pembahasan skripsi yang meliputi : landasan teori, model analisis dan hipotesa serta penelitian sebelumnya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data dan teknik analisa penelitian yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan yang ada.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, deskripsi hasil penelitian, analisis model atau pembuktian hipotesis dan pembahasan.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini berisi simpulan, daftar pustaka serta lampiran – lampiran.

