

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dipengaruhi oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh suatu organisasi. Setiap organisasi berusaha mendapatkan SDM dengan kualitas yang baik, karena kualitas SDM yang rendah akan berdampak buruk bagi organisasi. Oleh sebab itu organisasi perlu mengelola SDM dengan baik demi mencapai tujuannya dengan efektif dan efisien. Selanjutnya, salah satu hal yang harus diperhatikan oleh organisasi dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Kesuksesan dan kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Menurut (Anggraini *et al.*, 2021) Kinerja adalah keseluruhan kualitas dan kuantitas kerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya sebagai tanggung jawab yang telah diberikan oleh organisasi kepada pegawainya. Kinerja adalah satu pendekatan strategis dan terpadu untuk menyampaikan sukses berkelanjutan pada organisasi dengan memperbaiki kinerja karyawan yang bekerja di dalamnya dan dengan mengembangkan kapabilitas tim. (Siswanti & Pratiwi, 2020) mengatakan penilaian kinerja adalah proses penilaian ciri-ciri kepribadian, perilaku kerja, dan hasil kerja seseorang tenaga kerja atau karyawan (pekerja dan manajer), yang dianggap menunjang unjuk kerjanya, yang digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan tentang tindakan-tindakan terhadap bidang ketenagakerjaan (Siswanti & Pratiwi, 2020)

Perilaku inovatif karyawan dapat memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan bagi Organisasi. Perilaku inovatif disebut sebagai proses membawa ide pemecahan masalah baru untuk digunakan (Ardts, Van Der Velde & Maurer 2010). Selanjutnya, Carmeli, Meitar dan Weisberg (2006) menggambarkan proses manajemen pengetahuan perilaku inovatif yang melibatkan pengenalan masalah, menciptakan solusi untuk masalah dan menciptakan dukungan untuk menanamkan solusi ke dalam praktik organisasi. Perilaku inovatif disarankan menjadi penting bagi organisasi yang ingin meningkatkan efisiensi dan efektivitas keseluruhan proses organisasi. Kerugian seringkali disebabkan oleh ketidaksetaraan sumber daya dibandingkan organisasi atau perusahaan yang lebih besar. Oleh karena itu, pentingnya mengembangkan perilaku inovatif dari sumberdaya manusia yang terbatas menjadi sangat penting organisasi, dan merupakan salah satu metode untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses organisasi.

Satu hal penting bagi Bank Permata untuk mengimplementasikan knowledge sharing, karena munculnya tuntutan publik terhadap terwujudnya Bank Permata yang kredibel, antisipatif dan tidak hanya bersikap reaktif terhadap perkembangan yang terjadi. Sementara, masing-masing pegawai tidak menjadi inspirasi bagi pegawai lainnya jika terjadi semacam kebuntuan di dalam pekerjaan. Oleh sebab itu dibutuhkan adanya budaya knowledge sharing antara pegawai sehingga informasi mengenai perkembangan dari lingkungan luar maupun dari dalam dapat tersebar menyeluruh ke seluruh bagian dan tingkatan di dalam Bank Permata, sehingga knowledge yang dimiliki dari setiap karyawan tidak terpendam di dalam diri masing-masing pegawai. Dengan adanya budaya knowledge sharing, Bank Permata dapat dengan cepat mengetahui perkembangan mengenai kondisi perekonomian terkini dan dapat beradaptasi terhadap perubahan lingkungan yang dirasa semakin cepat. Knowledge sharing yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan, sehingga kinerja perusahaan secara tidak langsung akan meningkat dan memiliki keunggulan bersaing (Fitrianty, 2009).

Keunggulan perusahaan untuk dapat menghasilkan dan menciptakan inovasi dengan cepat juga didukung oleh salah satu faktor penting, yaitu knowledge sharing (Nawawi, 2012). Tidak hanya untuk mendorong penciptaan inovasi saja, namun knowledge sharing ini juga berperan untuk memanfaatkan aset intangible yang dimiliki oleh perusahaan. Organisasi yang ingin maju harus memiliki kemampuan yang inovatif untuk meningkatkan kinerja inovasi baik individu maupun organisasi, melalui kemampuan berbagi pengetahuan. Knowledge sharing diantara orang yang terlibat didalamnya akan mampu menciptakan kerjasama yang saling menerima dan memberi antar karyawan, sehingga akan mendorong kemampuan untuk melakukan inovasi. Knowledge sharing mampu meningkatkan kemampuan perusahaan untuk

Syarifudin *et al* (2022) mengatakan Dukungan Organisasi yang positif dari perusahaan membuat pegawai mempunyai tanggapan yang baik serta menilai diri bertanggung jawab untuk membalas perusahaan dengan hal positif diantaranya lewat performa kerja yang baik agar terjalin relasi yang bersifat mutualisme. Menurut Dess dan Picken (2000) inovasi yang dilakukan merupakan kunci bagi sebuah organisasi untuk dapat mempertahankan superioritas di dalam persaingan. Dukungan organisasi juga memiliki peran penting pada perilaku inovasi karyawan. Karyawan yang secara aktif diberi dukungan oleh organisasi tempat kerjanya akan cenderung memberikan kinerja yang positif untuk ikut serta membantu organisasi dalam pembentukan inovasi dan berupaya untuk dapat melaksanakan inovasi tersebut (Patterson & Roissard, 2009).

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Bank Permata KC Zainul Arifin Medan maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berhubungan dengan fenomena tersebut dengan judul **“Pengaruh *Knowledge Sharing* Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Perilaku Inovatif**

**Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah *Knowledge Sharing* berpengaruh terhadap Perilaku Inovatif Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan?
2. Apakah Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Perilaku Inovatif Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan?
3. Apakah *Knowledge Sharing* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan?
4. Apakah Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan?
5. Apakah Perilaku Inovatif berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan?
6. Apakah *Knowledge Sharing* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan melalui Perilaku Inovatif sebagai variabel intervening?
7. Apakah Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan melalui Perilaku Inovatif sebagai variabel intervening?

## **1.3 Uraian Teoritis**

### **1.3.1 Kinerja**

#### **1.3.1.1 Defenisi Kinerja**

Kinerja adalah capaian atau hasil dari rangkaian kegiatan kerja yang dilakukan selama waktu tertentu yang dapat diukur secara kualitas maupun kuantitas dengan tujuan untuk mengevaluasi antara kesesuaian kerja dengan target kerja yang ingin dicapai.

#### **1.3.1.2 Indikator Kinerja**

Menurut Yulianto (2020), indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah Kualitas, Kuantitas, Ketepatan waktu , Efektivitas, Ketepatan waktu, Efektivitas, Kemandirian.

### **1.3.2 *Knowledge Sharing***

#### **1.3.2.1 Defenisi *Knowledge Sharing***

*knowledge sharing* merupakan interaksi sosial di lingkungan kerja yang dimanfaatkan sebagai wadah untuk bertukar dan berbagi informasi, pengetahuan, keterampilan dan sebagainya yang menciptakan hubungan saling bergantung demi mencapai tujuan bersama.

### 1.3.2.2 Indikator *Knowledge Sharing*

Menurut Chuang dalam Sandra (2022) ada lima indikator *knowledge sharing* yaitu Kesediaan berbagi pengetahuan khusus, Kesediaan berbagi pengetahuan secara virtual, Kesediaan memberi saran dalam pekerjaan, Kesediaan berdiskusi selama pertemuan, Kesediaan berbagi pengalaman sebagai solusi

### 1.3.3 Dukungan Organisasi

#### 1.3.3.1 Defenisi Dukungan Organisasi

Dukungan Organisasi merupakan salah satu bentuk motivasi dari organisasi kepada pegawai untuk mengapresiasi kontribusi dan keikutsertaannya pada setiap kegiatan yang telah ditugaskan untuk mendapatkan kerja yang produktif dan mampu meningkatkan kesejahteraan pegawai.

#### 1.3.3.2 Indikator Dukungan Organisasi

Menurut Rhoades & Eisenberg (2008) Indikator dukungan organisasi adalah Penghargaan, Pengembangan, Kondisi Kerja, Kesejahteraan karyawan

### 1.3.4 Perilaku Inovatif

#### 1.3.4.1 Defenisi Perilaku Inovatif

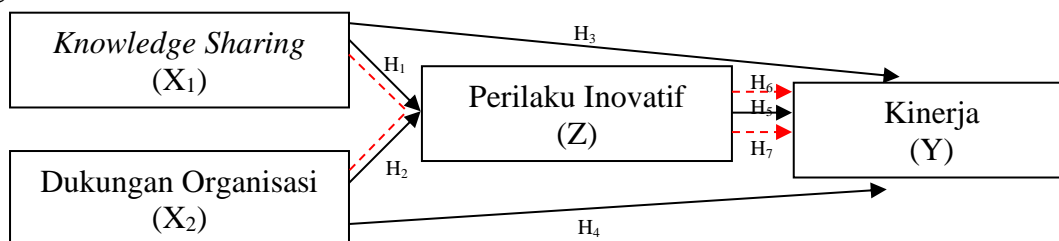
Perilaku inovatif adalah tindakan berani mengambil sikap untuk menciptakan ide, gagasan, pemikiran dan cara-cara baru yang lebih efektif untuk diterapkan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang belum pernah dibuat sebelumnya.

#### 1.3.4.2 Indikator Perilaku Inovatif

Menurut De Jong dan Den Hartog (2010), ada empat indikator perilaku inovatif kerja yaitu Eksplorasi ide, Generasi ide, Dukungan ide, Implementasi ide

## 1.4 Kerangka Konseptual

Untuk memudahkan dalam menjelaskan suatu penelitian, maka peneliti menggambarkan kerangka konseptual yang memuat hubungan antar variabel sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

## 1.5 Hipotesis

Berdasarkan batasan dan rumusan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah:

1. *Knowledge Sharing* berpengaruh terhadap Perilaku Inovatif Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan.
2. Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Perilaku Inovatif Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan.
3. *Knowledge Sharing* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan.
4. Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan.
5. Perilaku Inovatif berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan.
6. *Knowledge Sharing* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan melalui Perilaku Inovatif sebagai variabel intervening.

Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin Medan melalui Perilaku Inovatif sebagai variabel intervening.