

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dinas Pekerjaan Umum mempunyai tugas melaksanakan tugas umum pemerintah dan pembangunan di bidang bina marga, cipta karya, pengairan dan tata ruang sesuai dengan Peraturan Perundang – undangan. Dinas Pekerjaan Umum mempunyai fungsi Perumusan kebijakan teknis di bidang bina marga, cipta karya, pengairan dan tata ruang.

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan Peraturan Presiden Nomor 135 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Abad kedua puluh satu ini dapat dipastikan merupakan suatu era yang disebut dengan era *knowledge worker*. Di kebanyakan negara maju lebih dari tujuh puluh persen pekerja telah terlibat di dalam *knowledge work*. Sumber kekayaan negara – negara maju lebih dipicu oleh penggunaan sumber daya informasi dan pengetahuan, dan tidak lagi bertumpu pada sumber daya yang bersifat fisik serta alam (Sangkala, 2007). Kesadaran menempatkan pengetahuan sebagai sumber daya utama menggerakkan organisasi sehingga menjadi unggul sudah tidak terbantahkan lagi. Dalam berbagai hasil penelitian pengetahuan

mampu memenuhi kriteria sehingga pengetahuan kemudian dipandang sebagai sumber daya yang bersifat strategik. Pengetahuan sebagai kapasitas untuk bertindak adalah dinamis, personal, dan sangat berbeda dengan data (memiliki ciri – ciri yang berlainan, simbol – simbol yang tidak terstruktur) dan informasi (sebuah medium untuk mengkomunikasikan secara eksplisit). Ketika dinamika pengetahuan sudah terfokus, ide tentang kompetensi individual dapat digunakan.

Tidak ada perusahaan (instansi) yang dapat bertahan tanpa menciptakan, mendapatkan serta mentransfer pengetahuan kepada karyawannya. Hal yang berubah sebenarnya lebih kepada perubahan orientasi dalam memandang sumber daya perusahaan (instansi) sebagai faktor produksi, yaitu dari faktor – faktor produksi yang bersifat *tangible* seperti tanah, bangunan, modal, mesin serta infrastruktur perusahaan lainnya kepada sumber daya yang bersifat *intangible* dalam hal lain sumber daya pengetahuan. Peranan manajemen pengetahuan dapat pula dilihat dalam kaitannya dengan penggunaan pengetahuan sebagai basis untuk melahirkan inovasi, meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan dan *stakeholder*, meningkatkan produktivitas dan kompetensi karyawan yang telah diberi tugas dan tanggung jawab (Sangkala, 2007).

Dalam berbagai literatur, terungkap bahwa manajemen pengetahuan sendiri lebih difokuskan kepada perspektif sumber daya (Syeiby, 1997; Stewart, 1997; Edvinsson & Malone, 1997; dan Brooking, 1996). Tidak heran jika banyak kalangan kemudian menyatakan bahwa manajemen pengetahuan merupakan bidang yang lebih ditujukan pada upaya mengembangkan dan mempertahankan dinamika dan daya saing perusahaan (instansi) yang berbasis sumber daya (aset pengetahuan).

Pengetahuan menurut Bergeron (2003) adalah informasi yang telah diorganisasi, disintesis, diringkaskan untuk meningkatkan pengertian, kesadaran atau pemahaman. Menurut Davenport, Thomas, dan Laurence (2000) pengetahuan melekat di dalam diri individu dan muncul pada saat terjadi interaksi antar individu dan dalam konteks atau situasi tertentu.

Darcy, Hill & Philip (2014) menyatakan bahwa salah satu cara untuk menjaga keberlanjutan usaha adalah melalui pengelolaan kapabilitas sumber daya manusianya, dimana pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*) yang baik menjadi faktor kunci (Darcy dkk, 2014; Zhang dan Jiang, 2015). Melalui pengelolaan pengetahuan yang baik, dan aktivitas berbagi pengetahuan yang efektif, maka proses pembelajaran dalam organisasi dapat dipercepat dan dapat meningkatkan performansi organisasi tersebut (Tesavrita dan Suryadi, 2016).

*Knowledge sharing* didefinisikan sebagai proses transfer dan diseminasi *knowledge* yang terjadi secara sukarela, dari satu individu ke individu lain, yang terjadi dalam satu organisasi (Bock & Lee, 2010). Proses diseminasi / *sharing knowledge* ini tidak terjadi secara spontan. Perumusan model *knowledge sharing* yang efektif pada sektor publik harus didasarkan pada pemahaman yang baik akan faktor-faktor yang berpengaruh pada kesediaan individu untuk mendiseminasikan pengetahuan yang dimiliki.

Hasil riset terdahulu yang dilakukan oleh Seung Hyun (2018) menjelaskan bahwa pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* dimoderasi oleh karakteristik pekerjaan, hubungan persepsi dukungan organisasi terhadap *knowledge sharing* dimediasi oleh *organizational citizenship behavior*. Sedangkan pada penelitian yang akan

peneliti lakukan menjelaskan bahwa pengaruh persepsi dukungan organisasi dan karakteristik pekerjaan terhadap *knowledge sharing* dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi. Adapun perbedaan pada penelitian ini yaitu dari sekian banyak literatur yang membahas tentang *knowledge sharing* dominan meneliti pada sektor swasta seperti bank, perusahaan IT, toko dan perusahaan swasta lainnya, karena masih sedikit atau bahkan belum ada yang meneliti pada sektor publik oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti variabel *knowledge sharing* ini pada sektor publik yaitu pada dinas pekerjaan umum dan perumahan rakyat wilayah sumatera barat di kota padang.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Seung Hyun terdapat kesenjangan penelitian (*riset gab*) sebagai berikut : penelitian telah menunjukkan bahwa dukungan organisasi di tempat kerja berhubungan positif untuk berbagi pengetahuan, meskipun keseluruhan hubungan antara dukungan organisasi dan berbagi pengetahuan adalah bukti berharga, teoritis dan empiris menunjukkan bahwa hubungan ini adalah yang terbaik dikonseptualisasikan sebagai mekanisme multidimensi hubungan berbeda dengan berbagai variabel mediasi dan moderasi. Penelitian sejauh ini, bagaimanapun, telah gagal menyediakan pemahaman komprehensif tentang bagaimana dukungan organisasi mendorong seseorang untuk melakukannya berbagi pengetahuan atau variabel mana yang campur tangan dalam hubungan itu, meskipun dirasakan dukungan organisasi adalah sumber kritis perilaku karyawan di tempat kerja dan biasanya berfungsi sebagai sarana utama di mana karyawan berinteraksi dengan pekerjaan mereka karakteristik dan iklim. Sebagai contoh, penelitian sebelumnya yang berfokus pada peran mediasi perilaku warga organisasi gagal menunjukkan bukti empiris dalam suatu model

atau telah lalai mempelajari efek interaksi karakteristik pekerjaan secara bersamaan. Mempertimbangkan bahwa pada kenyataannya karyawan terpapar secara bersamaan ke beberapa bundel berbagi pengetahuan, jalur mediasi dan moderasi mungkin ada antara persepsi dukungan organisasi dan berbagi pengetahuan. Mekanisme tata kelola untuk berbagi pengetahuan baru-baru ini menyarankan bahwa efek dukungan organisasi yang berbeda dapat menjadi yang terbaik terungkap melalui memeriksa sikap dan perilaku individu sebagai perantara penting antara desain pekerjaan dan praktik manajerial. Penelitian ini berfokus pada *organizational citizenship behavior* sebagai mekanisme penting karena karyawan sering menyesuaikan perilaku ketika mereka merasa bahwa mereka mendapat dukungan dari organisasi mereka, dan pada gilirannya, dapat berkontribusi secara positif untuk berbagi pengetahuan dengan orang lain. Penelitian menunjukkan persepsi dukungan organisasi di tempat kerja membuat karyawan melakukan peran ekstra perilaku, seperti *organizational citizenship behavior*, dan sangat penting komponen dalam memfasilitasi berbagi pengetahuan di antara karyawan dalam organisasi. Namun, bukti empiris menunjukkan bahwa mekanisme tersebut belum ada dijelaskan dengan jelas. Apakah karakteristik pekerjaan memperkuat perbedaan dalam besarnya efektivitas persepsi dukungan organisasi? Jika *organizational citizenship behavior* menengahi tautan berbagi pengetahuan, persepsi dukungan organisasi dan mediasi ini dapat dimoderasi oleh karakteristik pekerjaan, seperti apa dampak totalnya pada berbagi pengetahuan? Apa dampaknya semua ini miliki jika mereka diterapkan bersama?. Dimungkinkan untuk mengungkap suatu hubungan dukungan organisasi, berbagi pengetahuan dengan memodelkan variasi dalam konten *organizational citizenship*

*behavior* dan memeriksa bagaimana perilaku tersebut dikondisikan oleh karakteristi pekerjaan. Hubungan mediasi antara persepsi dukungan organisasi dan berbagi pengetahuan menunjukkan bahwa a mediasi konstruk dapat menjelaskan mekanisme yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan berbagi pengetahuan. Sebuah mekanisme mediasi yang dimoderasi sangat penting dalam mempertimbangkan karakteristi pekerjaan, yang memainkan a peran penting interaksi antara persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior* dalam suatu organisasi, serta yang diharapkan perilaku kinerja. Oleh karena itu, kami menggunakan analisis proses untuk menyelidiki konsekuensi persepsi dukungan organisasi pada niat karyawan untuk mendapatkan pengetahuan, menggunakan *organizational citizenship behavior* sebagai mediator dan karakteristi pekerjaan sebagai moderator dalam mekanisme secara bersamaan. Mengintegrasikan teori dukungan organisasi (Eisenberger dkk, 1986), penelitian ini mengusulkan dan menguji model di mana dimoderasi-mediasi mempengaruhi persepsi dukungan organisasi dan berbagi pengetahuan.

Dari sekian banyak organisasi yang menyadari pentingnya *knowledge sharing*, salah satunya organisasi yang berada di Sumatera Barat yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Wilayah Sumatera Barat di Kota Padang. Hal ini terlihat dari fenomena yang terdapat pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum, setiap karyawan yang memiliki *Knowledge* bersedia *Sharing* dengan rekan – rekan di organisasi. Baik itu pengetahuan yang di dapat dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi, argumen ini diperkuat dengan hasil survei awal yang peneliti lakukan seperti yang terlihat pada tabel 1 berikut :

**Tabel 1.1**  
**Hasil Survei *Knowledge Sharing* Karyawan Dinas Pekerjaan Umum Wilayah Sumatera Barat**

No	Pernyataan	Jumlah Pengamatan	Jawaban		% Ya	% Tidak
			Ya	Tidak		
1.	Saya sering berbagi pengalaman saya atau pengetahuan dari pekerjaan dengan anggota lain di organisasi saya.	14	12	2	85,7	14,3
2.	Saya akan berbagi pengetahuan yang saya peroleh dari anggota lain dalam organisasi kepada rekan baik saya.	14	12	2	85,7	14,3
3.	Saya akan berbagi pengetahuan dengan teman baik saya melalui email.	14	8	6	57,1	42,9
4.	Saya selalu bertukar informasi, pengetahuan, dan keterampilan dengan rekan-rekan saya di tempat kerja.	14	13	1	92,9	7,1
5.	Organisasi ini didedikasikan untuk memfasilitasi pertukaran pengetahuan di antara karyawan dg semua tingkat.	14	12	2	85,7	14,3
<b>Rata - rata</b>					<b>81,42 %</b>	<b>18,58 %</b>

**Sumber : Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Wilayah Sumatera Barat (data peneliti) 2019.**

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa dari 14 orang responden yang diteliti melalui survei awal didapat bahwa sebanyak 81,42% responden menjawab ya, hal ini mengidentifikasi bahwa *knowledge sharing* tergolong kedalam kriteria baik (Arikunto, 2006) pada dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Wilayah Sumatera Barat, dan hanya sebesar 18,58% karyawan yang menjawab tidak.

Hal ini bisa dilihat pada point nomor 1 bahwa sebanyak 85,7% karyawan sering berbagi pengalaman atau pengetahuan dengan anggota lain di organisasi. Pada point nomor 2 ada sebanyak 85,7% karyawan yang berbagi pengetahuan yang diperoleh dari anggota lain dalam organisasi kepada rekan baiknya. Pada point nomor 3 ada sebanyak 57,1% karyawan berbagi pengetahuan dengan teman melalui email. Pada point nomor 4 ada sebanyak 92,9% karyawan selalu bertukar

informasi, pengetahuan dan keterampilan dengan rekan kerja di tempat kerja. Pada point nomor 5 ada sebanyak 85,7% karyawan yang mendedikasikan organisasi untuk memfasilitasi pertukaran pengetahuan diantara karyawan dengan semua tingkatan.

Menurut Lin (2007) dalam Pei (2012) *knowledge sharing* didefenisikan sebagai budaya interaksi sosial, yang melibatkan pertukaran pengetahuan karyawan, pengalaman dan keterampilan melalui seluruh departemen atau organisasi. Dalam dunia nyata, menciptakan dan mempertahankan budaya berbagi pengetahuan cukup sulit karena salah satu tantangan yang dihadapi adalah bahwa mendapatkan orang yang bersedia untuk berbagi pengetahuan dengan rekan-rekan lain (Lam & Lambermont, 2010).

Meskipun persepsi dukungan organisasi dan karakteristik pekerjaan adalah variabel penentu terhadap *knowledge sharing*, namun kedua variabel tersebut dipengaruhi oleh variabel *organizational citizenship behavior*. Sehingga dengan kata lain *organizational citizenship behaviour* berada diantara persepsi dukungan organisasi dan karakteristik pekerjaan, atau *organizational citizenship behaviour* berperan sebagai variabel mediasi antara persepsi dukungan organisasi dan karakteristik pekerjaan terhadap *knowledge sharing*. Atas dasar itu penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Karakteristik Pekerjaan terhadap *Knowledge Sharing*: Peran *Organizational Citizenship Behaviour* sebagai variabel mediasi” Studi Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Wilayah Sumatera Barat.**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat ditentukan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap *knowledge sharing* pada karyawan dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat?
2. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap *knowledge sharing* pada karyawan dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat?
3. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat?
4. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat?
5. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap *knowledge sharing* pada karyawan dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat?
6. Apakah *organizational citizenship behavior* memediasi antara persepsi dukungan organisasi dan *knowledge sharing* pada dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat?
7. Apakah *organizational citizenship behavior* memediasi antara karakteristik pekerjaan dan *knowledge sharing* pada karyawan dinas

Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai dari penelitian ini yaitu :

1. Menguji pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *knowledge sharing* pada karyawan dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat.
2. Menguji pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap *knowledge sharing* pada karyawan dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat.
3. Menguji pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera barat.
4. Menguji pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat.
5. Menguji pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *knowledge sharing* pada karyawan dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat.
6. Menguji peranan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi antara persepsi dukungan organisasi dan *knowledge sharing* pada karyawan dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat.

7. Menguji peranan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi antara karakteristik pekerjaan dan *knowledge sharing* pada karyawan dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah Sumatera Barat.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk pihak terkait, manfaat penelitian dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian sebagai berikut :

##### 1.4.1 Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap *intergroup contact theory* yaitu yang membahas *knowledge sharing* dan juga berkontribusi terhadap *social exchange theory* yang membahas persepsi dukungan organisasi serta *Organizational Citizenship Behavior*. Bagi para pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca terhadap pengaruh persepsi dukungan organisasi dan karakteristik pekerjaan terhadap *knowledge sharing* : Peran *Organizational Citizenship Behavior* sebagai mediasi.

##### 1.4.2 Praktis

###### 1. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis mengenai pentingnya berbagi pengetahuan dengan rekan kerja, baik itu berbagi pengalaman, pengetahuan dan keterampilan. Karena *knowledge sharing* dapat bermanfaat untuk pribadi karyawan itu sendiri serta bermanfaat untuk organisasi.

2. Penelitian yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti yang akan datang dan dijadikan sebagai salah satu referensi dalam memahami variabel *knowledge sharing*.

3. Bagi instansi terkait

Sebagai bahan masukan bagi instansi dalam khasanah ilmu mengenai *knowledge sharing* untuk diterapkan atau di implementasikan pada dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Wilayah Sumatera Barat.