

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat kinerja karyawan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan dan daya saing suatu organisasi. Organisasi yang mampu mengelola sumber daya manusia secara efektif cenderung memiliki keunggulan kompetitif yang lebih besar dibandingkan dengan organisasi yang kurang memperhatikan aspek ini. Kinerja karyawan tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga pada berbagai faktor eksternal yang dapat mendukung atau menghambat produktivitas mereka. Dalam konteks ini, dukungan organisasi dirasakan (*Perceived Organizational Support*) dan manajemen pengetahuan (*Knowledge Management*) menjadi aspek krusial yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan.

Teori *Perceived Organizational Support* (POS) yang dikemukakan oleh Eisenberger menjelaskan bahwa karyawan memiliki persepsi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka serta menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan dan kebutuhan mereka (Sharma, 2016). Ketika karyawan merasa didukung oleh organisasi, mereka cenderung lebih berkomitmen, termotivasi, dan menunjukkan kinerja yang lebih baik. Dukungan organisasi ini dapat berupa penghargaan, kesejahteraan, serta perhatian terhadap kebutuhan dan perkembangan karir karyawan. Dengan adanya dukungan organisasi yang tinggi karyawan akan merasa dihargai dan memiliki dorongan lebih untuk bekerja dengan maksimal demi mencapai tujuan perusahaan.

Perceived Organizational Support (POS) merujuk pada persepsi atau keyakinan karyawan terhadap sejauh mana perusahaan menghargai kontribusi mereka serta memperhatikan kesejahteraan mereka (Ariarni & Afrianty, 2017). Menurut Pratiwi & Muzakki (2021), POS dapat diartikan sebagai bentuk dukungan organisasi yang berperan dalam membangun serta mengembangkan persepsi karyawan bahwa mereka memperoleh dukungan yang sesuai dengan norma yang berlaku serta harapan mereka di tempat kerja. Mohamed & Ali (2015) berpendapat bahwa POS mencerminkan keyakinan karyawan mengenai tingkat tanggung jawab organisasi terhadap kesejahteraan mereka. Dukungan positif dari organisasi dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti perlakuan yang adil, pengakuan terhadap kontribusi karyawan, penghormatan, kesempatan untuk menyuarakan pendapat, kompensasi yang layak, promosi, akses terhadap informasi, serta berbagai bantuan lain yang mendukung pelaksanaan tugas dan meningkatkan kesejahteraan karyawan (Fatdina, 2009).

Di sisi lain, *Knowledge Management* (KM) berperan penting dalam mengoptimalkan penggunaan pengetahuan dalam organisasi untuk meningkatkan inovasi dan efisiensi kerja. *Knowledge Management* mencakup proses penciptaan, penyimpanan, pembagian, dan penerapan pengetahuan dalam organisasi agar dapat digunakan secara efektif oleh karyawan. Menurut Nonaka dan Takeuchi (1995), manajemen pengetahuan yang baik memungkinkan organisasi untuk lebih adaptif terhadap perubahan, mengurangi kesalahan dalam pengambilan keputusan, serta meningkatkan kapabilitas karyawan dalam menjalankan tugas mereka. Implementasi *Knowledge Management* yang baik dapat membantu karyawan dalam

mengakses informasi yang relevan dan meningkatkan keterampilan mereka, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kinerja mereka.

Menurut Cummings (dalam Pritania, 2017), *Knowledge Management* merupakan suatu proses yang berorientasi pada pengelolaan serta pemanfaatan pengetahuan guna meningkatkan kinerja organisasi. Pengelolaan pengetahuan ini lebih menitikberatkan pada berbagai metode dan teknologi yang memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan, menyusun, serta mengubah informasi menjadi pengetahuan yang dapat dimanfaatkan secara efektif.

Berdasarkan uraian pada penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Knowledge Management* terhadap kinerja karyawan pada perusahaan PT. Trio Motor Banjarmasin. PT. Trio Motor adalah perusahaan retail kendaraan bermotor yang dipercaya menjadi Main Dealer Sepeda Motor Honda wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah. Dengan melakukan penelitian di perusahaan ini, diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai bagaimana dukungan organisasi dan pengelolaan pengetahuan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam menyusun strategi yang lebih efektif dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki manfaat akademis tetapi juga manfaat praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan daya saing dan produktivitas karyawan.

1.2. Rumusan Masalah

Dalam lingkungan kerja yang kompetitif, kinerja karyawan menjadi faktor krusial dalam mencapai tujuan organisasi. *Perceived Organizational Support* (POS) atau persepsi dukungan organisasi memainkan peran penting dalam membentuk motivasi dan komitmen karyawan, sementara *Knowledge Management* (KM) atau manajemen pengetahuan membantu karyawan dalam mengakses, berbagi, dan menerapkan pengetahuan untuk meningkatkan produktivitas.

Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu dikaji lebih lanjut, antara lain :

1. Apakah *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Trio Motor Banjarmasin?
2. Apakah *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap *Knowledge Management* PT. Trio Motor Banjarmasin?
3. Apakah *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *Knowledge Management* PT. Trio Motor Banjarmasin?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Knowledge Management* terhadap kinerja karyawan. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap kinerja karyawan PT. Trio Motor Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Knowledge Management* terhadap kinerja karyawan PT. Trio Motor.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis peran mediasi *Knowledge Management* dalam hubungan antara *Perceived Organizational Support* dan kinerja karyawan PT. Trio Motor.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Secara Teoritis

- a) Menambah wawasan dan literatur dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya terkait *Perceived Organizational Support* (POS), *Knowledge Management* (KM), dan Kinerja Karyawan.
- b) Memberikan kontribusi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan model hubungan antara dukungan organisasi, manajemen pengetahuan, dan kinerja karyawan.
- c) Menjadi referensi akademik bagi mahasiswa, peneliti, dan akademisi yang tertarik dalam studi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a) Memberikan rekomendasi bagi perusahaan atau organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui optimalisasi dukungan organisasi dan pengelolaan pengetahuan.
- b) Membantu Manajer dan pemimpin organisasi dalam memahami pentingnya *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Knowledge Management* (KM) dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif.

- c) Memberikan gambaran kepada praktisi HR mengenai strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan melalui pendekatan dukungan organisasi dan pengelolaan pengetahuan.

Dengan manfaat ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen di dunia kerja

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. *Perceived Organizational Support*

Konsep *Perceived Organizational Support* (POS) berdasarkan *Organizational Support Theory* (OST) menyatakan bahwa karyawan mengembangkan persepsi terhadap sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka.

POS dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti keadilan dalam organisasi, dukungan dari atasan, kebijakan sumber daya manusia, serta kondisi kerja yang dipersepsikan sebagai keputusan diskresioner organisasi. Studi ini menemukan bahwa POS telah mengalami peningkatan dalam tiga dekade terakhir, terutama di Amerika Serikat, dan memiliki dampak yang lebih kuat di budaya Timur dibandingkan dengan budaya Barat. (Eisenberger, Rhoades Shanock, dan Wen, 2020).

Lebih lanjut, POS terbukti berkontribusi pada peningkatan komitmen karyawan, kinerja, kesejahteraan, kreativitas, dan inovasi, serta mengurangi niat untuk meninggalkan pekerjaan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi POS, organisasi dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan dan produktivitas karyawan.

Perceived Organizational Support (POS) dapat dijelaskan melalui beberapa teori yang relevan. Salah satunya adalah *Social Exchange Theory* (SET), yang menyatakan bahwa hubungan antara karyawan dan organisasi didasarkan pada prinsip timbal bali. Ketika karyawan merasa didukung oleh organisasi, mereka