

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Knowledge Sharing (berbagi pengetahuan) telah menjadi salah satu aspek kritis dalam manajemen pengetahuan (knowledge management) di era modern. Menurut Wang & Noe (2021), *Knowledge Sharing* adalah proses pertukaran informasi, pengalaman, dan keahlian antar individu atau kelompok dalam organisasi. Proses ini tidak hanya meningkatkan kinerja individu tetapi juga mendorong inovasi dan efisiensi organisasi secara keseluruhan. Di sektor publik, seperti BPJS Ketenagakerjaan, *Knowledge Sharing* menjadi semakin penting untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, organisasi dituntut untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh organisasi, terutama di sektor publik seperti BPJS Ketenagakerjaan, adalah bagaimana memastikan bahwa pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh individu atau departemen tertentu dapat diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh organisasi. Fenomena ini dikenal sebagai *Knowledge Sharing* atau berbagi pengetahuan. *Knowledge Sharing* menjadi semakin penting karena dapat meningkatkan kinerja individu, mendorong inovasi, dan meningkatkan efisiensi organisasi secara keseluruhan.

Namun, implementasi *Knowledge Sharing* tidak selalu berjalan mulus. Beberapa tantangan yang sering dihadapi meliputi kurangnya budaya berbagi, resistensi karyawan, dan keterbatasan teknologi. Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi, tantangan ini mungkin juga terjadi, sehingga perlu diidentifikasi dan diatasi untuk memastikan keberhasilan proses *Knowledge Sharing*. Selain itu, budaya organisasi yang mendukung kolaborasi dan keterbukaan juga memainkan peran penting dalam mendorong atau menghambat *Knowledge Sharing*. Organisasi dengan budaya yang mendukung kolaborasi cenderung lebih sukses dalam mengimplementasikan *Knowledge Sharing*.

Organisasi publik, termasuk BPJS Ketenagakerjaan, menghadapi tantangan yang unik dalam mengelola pengetahuan. Menurut penelitian Riege (2019) sektor publik seringkali menghadapi keterbatasan sumber daya dan tuntutan untuk memberikan layanan yang transparan dan akuntabel. *Knowledge Sharing* dapat menjadi solusi untuk mengatasi tantangan ini dengan memastikan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh individu atau departemen tertentu dapat diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh organisasi.

Meskipun manfaatnya jelas, implementasi *Knowledge Sharing* tidak selalu berjalan mulus. Beberapa tantangan yang sering dihadapi meliputi kurangnya budaya berbagi, resistensi karyawan, dan keterbatasan teknologi (Hendriks, 2017). Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi, tantangan ini mungkin juga terjadi, sehingga perlu diidentifikasi dan diatasi untuk memastikan keberhasilan proses *Knowledge Sharing*.

Budaya organisasi memainkan peran penting dalam mendorong atau menghambat *Knowledge Sharing*. Menurut penelitian Alavi & Leidner (2021), organisasi dengan budaya yang mendukung kolaborasi dan keterbukaan cenderung lebih sukses dalam mengimplementasikan *Knowledge Sharing*. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi budaya organisasi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi dalam kaitannya dengan proses *Knowledge Sharing*.

Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama dalam memfasilitasi *Knowledge Sharing*. Menurut penelitian Hager et al., (2018), sistem manajemen pengetahuan (knowledge management systems) dapat membantu organisasi dalam menyimpan, mengelola, dan mendistribusikan pengetahuan secara efektif. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi perlu memastikan bahwa teknologi yang digunakan mendukung proses *Knowledge Sharing*.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *Knowledge Sharing* memiliki dampak positif terhadap kinerja organisasi. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Chen&Huang,(2009) menemukan bahwa organisasi yang berhasil mengimplementasikan *Knowledge Sharing* cenderung memiliki tingkat inovasi dan kepuasan karyawan yang lebih tinggi. Hal ini relevan untuk BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.

Inovasi merupakan salah satu hasil utama dari proses *Knowledge Sharing* yang efektif. Menurut penelitian Nonaka, I., & Takeuchi, (2020) pengetahuan yang dibagikan secara kolaboratif dapat menghasilkan ide-ide baru dan solusi inovatif. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi dapat memanfaatkan *Knowledge Sharing* untuk mendorong inovasi dalam layanan yang diberikan.

Proses pengambilan keputusan yang baik seringkali bergantung pada ketersediaan informasi yang relevan. *Knowledge Sharing* memastikan bahwa informasi yang diperlukan tersedia bagi para pengambil keputusan. Menurut penelitian Davenport dan Prusak (2019), organisasi yang efektif dalam *Knowledge Sharing* cenderung membuat keputusan yang lebih baik dan lebih cepat.

Kepemimpinan memainkan peran kunci dalam mendorong *Knowledge Sharing*. Penelitian yang dilakukan oleh Zhang et al. (2022) menunjukkan bahwa pemimpin yang mendukung dan memfasilitasi proses berbagi pengetahuan dapat meningkatkan partisipasi karyawan dalam *Knowledge Sharing*. Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi, peran kepemimpinan perlu dievaluasi untuk mendukung proses ini.

Knowledge Sharing juga erat kaitannya dengan pembelajaran organisasi. Menurut penelitian Argote dan Miron-Spektor (2021), organisasi yang berhasil dalam *Knowledge Sharing* cenderung memiliki kemampuan belajar yang lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja organisasi. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi dapat memanfaatkan *Knowledge Sharing* untuk meningkatkan kapasitas pembelajaran organisasi.

Selain hambatan teknis dan budaya, hambatan psikologis juga dapat memengaruhi proses *Knowledge Sharing*. Misalnya, ketakutan kehilangan kekuasaan atau pengakuan dapat menghambat karyawan untuk berbagi pengetahuan Riege, (2019) Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi, penting untuk mengatasi hambatan psikologis ini. Retensi pengetahuan (*knowledge retention*) adalah kemampuan organisasi untuk mempertahankan pengetahuan yang dimiliki, terutama ketika karyawan keluar dari organisasi. *Knowledge Sharing* dapat membantu dalam retensi pengetahuan dengan memastikan bahwa pengetahuan tidak hanya dimiliki oleh

individu tertentu (Hislop et al., 2018). BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi perlu memastikan bahwa pengetahuan kritis tidak hilang akibat pergantian karyawan.

Kolaborasi antar departemen seringkali menjadi kunci keberhasilan *Knowledge Sharing*. Menurut penelitian Hansen et al. (2020), organisasi yang mendorong kolaborasi lintas departemen cenderung lebih sukses dalam berbagi pengetahuan. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi perlu memastikan bahwa kolaborasi ini terjalin dengan baik. Karyawan yang merasa didukung dalam berbagi pengetahuan cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Gagné (2022) menunjukkan bahwa *Knowledge Sharing* dapat meningkatkan kepuasan kerja dan keterlibatan karyawan. Hal ini relevan untuk BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi dalam upaya meningkatkan moral karyawan.

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, *Knowledge Sharing* dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif. Menurut penelitian Grant (2021), organisasi yang mampu memanfaatkan pengetahuan secara efektif cenderung lebih kompetitif. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi dapat memanfaatkan *Knowledge Sharing* untuk meningkatkan daya saingnya. Di sektor publik, *Knowledge Sharing* dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh OECD (2020), organisasi publik yang berhasil dalam *Knowledge Sharing* cenderung memberikan layanan yang lebih efisien dan efektif. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi perlu memastikan bahwa proses ini berjalan dengan baik. Perubahan organisasi seringkali membutuhkan dukungan dari *Knowledge Sharing*.

Menurut penelitian Kotter (2021), keberhasilan perubahan organisasi bergantung pada kemampuan karyawan untuk berbagi pengetahuan dan beradaptasi dengan perubahan. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi dapat memanfaatkan *Knowledge Sharing* untuk mendukung perubahan organisasi. Keberlanjutan organisasi juga dapat didukung melalui *Knowledge Sharing*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Eccles et al. (2022), organisasi yang berhasil dalam *Knowledge Sharing* cenderung lebih berkelanjutan dalam jangka panjang. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi perlu

memastikan bahwa pengetahuan yang dimiliki dapat digunakan untuk mendukung keberlanjutan organisasi.

Knowledge Sharing merupakan bagian integral dari manajemen pengetahuan (knowledge management). Menurut penelitian Alavi dan Leidner (2021), manajemen pengetahuan yang efektif memerlukan proses *Knowledge Sharing* yang baik. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi perlu memastikan bahwa manajemen pengetahuan diorganisir dengan baik.

Meskipun banyak penelitian telah membahas pentingnya *Knowledge Sharing*, masih terdapat gap dalam konteks implementasinya di organisasi publik, khususnya di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap tersebut dengan mengeksplorasi bagaimana *Knowledge Sharing* diimplementasikan, faktor-faktor yang memengaruhi, serta dampaknya terhadap kinerja organisasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi manajemen BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi dalam meningkatkan efektivitas *Knowledge Sharing*, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan memahami latar belakang ini, **IMPLEMENTASI KNOWLEDGE SHARING DI ORGANISASI: DI BPJS KETENAGAKERJAAN** bukan hanya menjadi suatu penelitian yang relevan secara akademis, tetapi juga sebuah langkah strategis untuk meningkatkan daya saing dan efektivitas organisasi di tengah perubahan yang terus-menerus.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi *Knowledge Sharing* di BPJS ketenagakerjaan cabang kota jambi?
2. Apa dampak dari implementasi *Knowledge Sharing* terhadap karyawan BPJS ketenagakerjaan cabang kota jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis implementasi *Knowledge Sharing* di BPJS ketenagakerjaan cabang kota jambi.
2. Mengetahui dampak yang terjadi pada implementasi *Knowledge Sharing* terhadap karyawan bpjs ketenagakerjaan cabang kota jambi.

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain:

1. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada penulis berkaitan dengan masalah yang diteliti dan melatih diri dalam menerapkan ilmu pengetahuan. Serta dapat menambah wawasan dalam bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

2. Manfaat bagi kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan informasi yang bermanfaat sebagai pertimbangan bagi BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Jambi agar lebih memperhatikan *Knowledge Sharing* tetap rutin dilakukan terhadap evaluasi karyawan.

3. Manfaat bagi Universitas Jambi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi ataupun sebagai data perbandingan sesuai dengan bidang yang akan diteliti, menambah wawasan untuk peneliti selanjutnya mengenai implementasi *Knowledge Sharing* .