

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin mendunia (*global*) dan tajam menuntut perusahaan memiliki modal intelektual yang kuat dan menganut sistem terbuka (*open system*). Organisasi atau perusahaan yang mengadopsi sistem terbuka akan 'peka' dan merespon keinginan dan kebutuhan para pemangku kepentingannya khususnya para pelanggan secara efektif dan efisien. Perusahaan yang tidak menanggapi para pemangku kepentingannya akan mereka tinggalkan, sehingga perusahaan akan sulit mempertahankan kelangsungan hidupnya apalagi bertumbuh. Globalisasi menunjukkan ekonomi, sosial, hubungan dengan orang luar negeri dan budaya. Globalisasi tentu menjanjikan peluang pasar yang lebih besar, namun disisi lain berarti persaingan akan semakin tajam. Sebab itu diperlukan pengetahuan dan keterampilan khusus agar perusahaan mampu berinovasi.

Organisasi atau perusahaan yang berinvestasi dalam pengetahuan, aset pengetahuan dan nilai-nilai pengetahuan akan menjadi perusahaan yang paling maju dan paling sukses dibandingkan dengan perusahaan yang tidak berinvestasi di pengetahuan ini. Untuk itu setiap organisasi sudah seharusnya mengembangkan strategi terbaik untuk mengidentifikasi, mengembangkan dan menerapkan aset guna mengembangkan perusahaannya. Seperti yang dikatakan oleh Fatwan, (2006: 22-53) dalam Angkowo dan Kosasih, (2007: 80), faktor yang mempengaruhi lingkungan bisnis saat ini bukan lagi era informasi, tetapi sudah beralih ke era pengetahuan. *Knowledge* atau pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi maupun anggota organisasinya perlu dikelola dengan baik, agar setiap idividu dalam organisasi dapat memanfaatkan pengetahuan tersebut semaksimal mungkin untuk meningkatkan kinerjanya.

Menurut Zuhal, (2010: 68-82) *knowledge management* adalah pengelolaan pengetahuan organisasi untuk menciptakan nilai dan menghasilkan keunggulan bersaing atau kinerja prima. Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan yang di hadapi bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin-mesin produksi, uang, dan lingkungan kerja saja, melainkan juga pengetahuan, Di Indonesia sendiri banyak sekali terdapat bisnis *online* atau *online shop*, baik dalam skala kecil hingga besar. Dengan menjamurnya bisnis *online* yang mengandalkan kepercayaan antara pembeli dan pedagang ini, berikut merupakan gambar yang menunjukkan aktivitas e-commerce tahun 2020 menurut grahanurdian



Gambar: 1.1, Aktivitas E-Commerce Indonesia Tahun 2020

Sumber: www.grahanurdian.com, (27 april 2020)

Dari data diatas menunjukkan bahwa peling besar kegunnaan internet adalah salah satunya *online* shop yaitu kegiatan jual beli tanpa bertemu langsung dengan produsennya, *online* shop ini tengah digandrungi masyarakat. *Online* shop atau belanja *online* lewat internet merupakan suatu proses pembelian barang atau jasa dari mereka yang menjual melalui internet. Hanya perlu terhubung dengan internet untuk melakukan transaksi jual beli secara *online*. Apalagi dengan adanya kemajuan teknologi seperti sekarang ini gadget atau smartphone pun sudah bisa digunakan untuk mengakses internet dimana saja dan kapan saja. Dalam perilaku kewirausahaan terdapat indikator keberanian mengambil risiko, tanggap terhadap peluang dan mandiri Indikator kinerja usaha meliputi peningkatan pendapatan dan peningkatan wilayah pemasaran.

pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjadi sukses. Setiap organisasi baik organisasi bisnis maupun organisasi publik perlu berinvestasi dalam menciptakan dan menerapkan jaringan pengetahuan, proses, metode, alat dan teknologi. Hal ini memungkinkan organisasi tersebut untuk belajar, menciptakan pengetahuan baru, dan menerapkan pengetahuan terbaik jauh lebih cepat. Individu dalam organisasi yang ingin sukses berpartisipasi dalam ekonomi pengetahuan global yang terus berkembang dengan sangat cepat dan pesat harus mempertimbangkan pengembangan kompetensi pribadi mereka mengenai pengetahuan manajemen sebagai keterampilan hidup yang penting untuk abad ke-21. Pada dasarnya setiap pekerja berbeda dalam setiap hal, sehingga perusahaan harus mengetahui bagaimana perbedaan individu mempengaruhi perilaku dan kinerja karyawannya, sebagaimana dikemukakan Gibson (1996: 329) tentang adanya hubungan antara faktor individu, budaya organisasi dan perilaku kerja dengan kinerja.

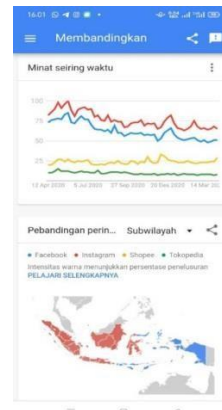
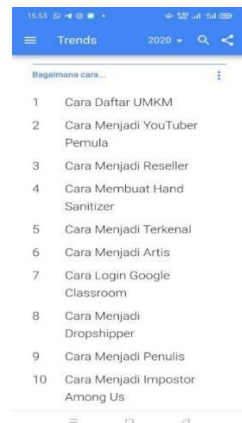


Gambar: 1.2, Lima Top Aplikasi E-Commerce di Indonesia dan Asia Tenggara Q3 di tahun 2019

Sumber: www.iprice.co.id, (29 November 2019)

Dari data diatas tahun 2020 menunjukkan bahwa Marketplace atau toko *online* yang paling banyak digunakan yaitu E-Commerce Shopee dan ini merupakan peluang besar untuk membuka toko *online*. toko ini juga memiliki tempat kantor yang dapat dikunjungi lebih tepatnya yaitu rumah produksi. Toko *online* Three Gear Company (TGC) di daerah Mojokerto yang bertempat dikecamatan Trowulan Dsn. Pesanan, Ds. Bicak, Rt. 02, Rw. 01 dan pada toko *online* Three Gear Company (TGC) menggunakan beberapa aplikasi yaitu Instagram, Whatsapp, Facebook, Shopee, dan Tokopedia, TGC juga menerapkan sistem Dropship dan *Reseller* karena ini merupakan salah satu sistem yang menguntungkan bagi perusahaan serta para anggota Dropship dan *Reseller*.

namun ada kalanya akan mendapatkan kendala dimana para anggota tidak dapat memasarkan secara maksimal, bisa dikarenakan karena individu sendiri ataupun dari luar pihak perusahaan yang mengakibatkan terhambatnya atau kurang maksimalnya pemasaran dari para anggota. Perkembangan dan kemajuan suatu individu atau organisasi tidak dapat dipungkiri jika faktor kualitas manajemen kinerja memberi pengaruh sebagai *driven force* (kekuatan pendorong) yang mampu memberi percepatan pada kualitas kerja yang dihasilkan. Kualitas kinerja yang baik tidak dapat diperoleh dengan hanya membalik telapak tangan namun itu harus dilakukan dengan kerja keras dan kedisiplinan yang tinggi, baik secara jangka pendek maupun jangka panjang. Faktor yang mendorong kinerja adalah perilaku. Perilaku adalah tentang bagaimana dalam bertindak. Karena hal ini dapat menentukan apa yang akan dilakukan dalam setiap situasi, dan menentukan kinerja yang akan dihasilkan.



Gambar 1.3, sepuluh data trend dengan kata kunci pencarian bagaimana cara...

Sumber: <https://trends.google.co.id>, (5 Desember 2020)

Gambar 1.4, data trend perbandingan pencarian, Facebook, Instagram, Shopee, Tokopedia di Indonesia.

Sumber: <https://trends.google.co.id>, (5 Desember 2020)

Dari data diatas tahun 2020 menunjukkan bahwa trend kata pencarian bagaimana menjadi *Reseller* berada di urutan 3 dan cara menjadi Dropship bernomor 8, dari trend diatas menunjukkan minat untuk menjadi dropship dan *reseller* sangat besar karena keduanya memasuki 10 terbesar pencarian kata bagaimana cara di google trends, dan gambar satunya yang sebelah kanan merupakan gambar perbandingan interaksi atau kata kunci terbanyak yg dilakukan dalam kata pencarian di google yang hasilnya *reseller* merupakan lebih besar kata pencariannya dibandingkan dengan dropship, di dalam sistem Dropship atau *Reseller* terdapat kendala dimana para *dropshipper* dan *reseller* tersebut tidak dapat maksimal dalam menjual produk.

M. Qibran Al-Fansury, (2020: 408-418) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Knowledge Management dan Organizational Learning Terhadap Kinerja Individu Melalui Inovasi Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) mengemukakan bahwa Hasil pengujian hipotesis mayor pada penelitian ini membuktikan bahwa *Knowledge creation* mampu mempengaruhi Perilaku Individu. Ratih Mustika Sari dan Febsri Susanti (2019: 1-12) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Perilaku Penjualan Dan Pelayanan Outlet Terhadap Kinerja Penjualan Pt Coca – Cola Cabang Padang mengemukakan bahwa Hasil pengujian hipotesis mayor pada penelitian ini membuktikan bahwa Variabel perilaku penjualan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja penjualan PT. Coca-Cola Cabang Padang.

Muhammad Asril Arilaha dan Farah Nurfadillah, (2019: 1-20) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan mengemukakan bahwa Hasil pengujian hipotesis mayor pada penelitian ini membuktikan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan, dalam penerapan pengetahuan personal yang baik, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja pegawai. Sebaliknya semakin rendah pengetahuan personal maka semakin rendah pula tingkat kinerja pegawai. Bahwa semakin tinggi kinerja pegawai dan semakin baik kualitas kerja seorang pegawai, maka akan semakin tinggi pula tingkat penerapan pengetahuan personal pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan.

Retno Indriartiningtias, Subagyo dan Budi Hartono, (2017: 142-149) dalam penelitiannya mengenai Knowledge Creation Pada Industri Kecil dan Menengah: Dalam Tinjauan Kajian Pustaka Secara Sistematis mengemukakan bahwa Hasil pengujian hipotesis mayor pada penelitian ini membuktikan bahwa *knowledge creation* pada industri kecil menengah dengan berbagai faktor internal dan faktor eksternal yang berpengaruh dengan *literature review*. Peluang penelitian terkait *knowledge creation* masih terbuka, baik pada proses, *output*, dan juga *outcome*. Anak Agung Dwi Widyani, (2015; 1-16) dalam penelitiannya mengenai Knowledge Management Dalam Perspektif Tri Kaya Parisuda Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pengurus Koperasi mengemukakan bahwa Hasil pengujian hipotesis mayor pada penelitian ini membuktikan bahwa analisis mengenai pengaruh explicit knowledge dalam perspektif wacika dan kayika memediasi secara parsial (partial mediation) tacit knowledge dalam perspektif manacika dengan kinerja pengurus koperasi di wilayah Denpasar Selatan.

Azhar Apriandi, (2019: 85-91) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Knowledge Management Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Cv.Multi Fungsi Pratama Lubuk Pakam mengemukakan bahwa Hasil pengujian hipotesis mayor pada penelitian ini membuktikan penelitian menunjukkan bahwa Secara simultan variabel knowledge management dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Variabel knowledge management yaitu pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu.

Inayatuddiniyah, Udi Iswadi dan Mahfudoh, (2021: 153-159) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Perilaku Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Hotel Sari Kuring Indah Kota Cilegon mengemukakan bahwa Hasil pengujian hipotesis mayor pada penelitian ini membuktikan Analisa data untuk perilaku individu (variabel X) pada karyawan Hotel Sari Kuring Indah Kota Cilegon didapatkan indikator tertinggi, koefisien korelasi antara Perilaku Individu terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif. Perilaku individu memiliki hubungan yang rendah dan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Hotel Sari Kuring Indah Kota Cilegon. Sehingga terdapat pengaruh antara Perilaku Individu terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Sari Kuring Indah Kota Cilegon.

Muhammad Ikrar Permadi, Romadhani dan Zulkarnaen, (2021: 39-45) dalam penelitiannya mengenai Model Pengaruh Knowledge Management terhadap Kinerja Logistics Service Provider mengemukakan bahwa Hasil pengujian hipotesis mayor pada penelitian ini membuktikan sumber daya manusia tidak mempengaruhi implementasi KM. Hal ini dapat dijelaskan bahwa aktivitas pembentukan kompetensi melalui pelatihan adalah berbeda dari aktivitas menangkap pengetahuan dari karyawan atau pihak lain yang mempunyai keahlian. Azhari, Said Musnadi, Mirza Tabrani, (2018: 1-14) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Gaya Kepemimpinan Dan Insentif Terhadap Kinerja Pegawai Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Organisasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh mengemukakan bahwa Hasil pengujian hipotesis mayor pada penelitian ini membuktikan bahwa manajemen pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja pegawai kpp pratama banda aceh. Kemudian Hasil penelitian terhadap variabel manajemen pengetahuan mempunyai pengaruh terhadap kinerja organisasi kpp pratama banda aceh. Sedangkan hasil penelitian berdasarkan pengaruh tidak langsung diperoleh penjelasan bahwa manajemen pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja organisasi melalui kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh.

Arrafiqur Rahman, (2018: 1-19), dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Perilaku Individu Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau mengemukakan bahwa Hasil pengujian hipotesis mayor pada penelitian ini membuktikan hasil pengujian hipotesis dengan uji t ditemukan t hitung ternyata lebih besar dari t tabel yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara perilaku individu dan kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau. Dari perhitungan persamaan regresi linier diperoleh adanya perubahan pada perilaku individu. Dari perhitungan koefisien korelasi ditemukan hubungan yang positif yaitu antara perilaku individu dan kinerja pegawai Dari

perhitungan koefisien determinasi (r^2) ditemukan bahwa adanya pengaruh perilaku individu terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Riau. Rivaldy Tanasal, Christoffel Kojo, Greis M. Sendow, (2016: 456-466), dalam penelitiannya mengenai Analisis Beban Kerja, Perilaku Individu, Dan Persepsi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Hasjrat Abadi Manado mengemukakan bahwa Hasil pengujian hipotesis mayor pada penelitian ini membuktikan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa Beban kerja dan perilaku individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Hasjrat Abadi Manado. Beban kerja, perilaku individu dan persepsi berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja karyawan di PT. Hasjrat Abadi Manado.

Endrokles .Y. Monsow, Roy F. Runtuwene Wehelmina Rumawas, (2018: 1-10), dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Mayapada Kcu Mega Mas Manado mengemukakan bahwa Hasil pengujian hipotesis mayor pada penelitian ini membuktikan Secara umum hasil analisis statistik dengan cara pengambilan kuesioner dari tanggapan responden menyatakan sangat setuju terhadap variable *Knowledge Management*. Hal ini menunjukan *Knowledge Management* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Bank Mayapada KCU Megaa Mas Manado. Dikarenakan *Knowledge Management* merupakan faktor kuat untuk mendorong kinerja karyawan karena karyawan terus di bekali pengetahuan baru tentang pekerjaan yang akan dilakukan maupun pengetahuan umum diluar pekerjaan. Persamaan regresi sederhana yang didapatkan menunjukan *Knowledge Management* dapat meningkatkan Kinerja Karyawan dengan asumsi variabel lainnya konstan, dimana jika *Knowlge Management* meningkat satu satuan, maka Kinerja Karyawan juga akan ikut meningkat sebesar angka yang telah kita dapatkan. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini adalah konstan atau tetap.

Dari pemaparan data diatas dapat dijelaskan maksud serta tujuan dari peneliti ini yaitu ingin mengetahui sejauh mana pengaruh *knowledge creation* mediasi perilaku *dropshipper* dan *reseller* terhadap kinerja individu pada toko *online* Three Gear Company Mojokerto. Dan ingin mengetahui tingkat pengaruh dari variabel-variabel hubungan yaitu antara *knowledge creation* terhadap kinerja, perilaku *dropshipper* dan *reseller* terhadap *kinerja*, perilaku *dropshipper* dan *reseller* terhadap *knowledge creation*. Pada dasarnya setiap pekerja berbeda dalam setiap hal, sehingga perusahaan harus mengetahui bagaimana perbedaan, tingkat pengaruh *knowledge creation* dengan kinerja, perilaku dengan kinerja individu para *dropshipper* dan *reseller*,

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah perilaku *dropshipper* dan *reseller* berpengaruh terhadap kinerja Individu?
2. Apakah *knowledge creation* berpengaruh terhadap perilaku *dropshipper* dan *reseller*?
3. Apakah *knowledge creation* berpengaruh terhadap kinerja Individu?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat pengaruh perilaku *dropshipper* dan *reseller* terhadap kinerja Individu.
2. Untuk mengetahui tingkat pengaruh *knowledge creation* terhadap perilaku *dropshipper* dan *reseller*.
3. Untuk mengetahui tingkat pengaruh *knowledge creation* terhadap kinerja Individu.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini ada 3 yaitu:

1. Bagi Peneliti

Sebagai syarat penyelesaian studi jenjang S1 Manajemen Khususnya dalam bidang Sumber daya manusia, juga diharapkan bermanfaat bagi peneliti dan menambah pengetahuan untuk memahami dan menjelaskan mengenai *knowledge creation* mediasi perilaku *dropshipper* dan *reseller* terhadap kinerja individu di toko online TGC Mojokerto.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi sumbangan bahan informasi pada toko online TGC Mojokerto. Sehingga bisa menjalin mitra yang berkualitas mendapatkan keuntungan yang diharapkan serta bisa meningkatkan sistem lainnya untuk lebih baik lagi ke depannya.

3. Bagi Kalangan Akademis

Dapat menjadi acuan atau referensi untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan *knowledge creation* mediasi perilaku *dropshipper* dan *reseller* terhadap kinerja individu guna menghadapi persaingan global di era saat ini.

