

## DAFTAR ISI

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1	Profil PT. Kereta Api Indonesia.....	4
1.1.2	Bidang Usaha.....	4
1.1.3	Visi dan Misi PT. KAI.....	5
1.1.4	Tujuan Perusahaan.....	5
1.1.5	Tata nilai Perusahaan.....	6
1.1.6	Makna Logo.....	7
1.2	Latar Belakang Masalah.....	8
1.3	Rumusan masalah.....	17
1.4	Tujuan Penelitian.....	18
1.5	Kegunaan.....	19
1.5.1	Akademisi.....	19
1.5.2	Praktisi.....	19
1.6	Sistematis Penulisan.....	20

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1	Perilaku Organisasi.....	20
2.1.2	Pengertian Perilaku Organisasi.....	20
2.2	Knowledge Management.....	22
2.2.1	Pengertian <i>Knowledge Management</i> .....	22
2.2.2	Peranan Knowledge Management.....	22
2.2.3	Tujuan <i>Knowledge Management</i> .....	23
2.2.4	Manfaat <i>Knowledge Management</i> .....	24
2.2.5	Faktor – Faktor Penting dalam <i>Knowledge Management</i> .....	25
2.3	Proses Knowledge management.....	26
2.4	Kinerja Operasional.....	29

2.4.1	Pengertian Kinerja. ....	29
2.4.2	Pengertian Kinerja Operasional. ....	29
2.5	Pengaruh Hubungan <i>Knowledge Management</i> Terhadap Kinerja Operasional.....	31
2.6	Penelitian Terdahulu. ....	32
2.6.1	Skripsi. ....	33
2.6.2	Jurnal nasional ....	48
2.6.3	Jurnal Internasional. ....	42
2.7	Kerangka Pemikiran. ....	46
2.8	Hipotesis Penelitian. ....	47
2.9	Ruang lingkup penelitian. ....	48

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian. ....	49
3.2	Variabel Operasional Dan Skala Pengukuran. ....	50
3.2.1	Variabel Operasional.....	50
3.2.2	Variabel bebas / Independent Variable (X).....	55
3.2.3	Variabel Terikat / Dependent Variable (Y).....	56
3.2.4	Skala Pengukuran.....	56
3.3	Tahapan Penelitian.....	57
3.4	Sumber Data.....	58
3.5	Populasi dan Teknik Sampling. ....	59
3.5.1	Populasi. ....	59
3.5.2	Sampel.....	59
3.6	Uji validitas dan Reabilitas. ....	59
3.6.1	Uji Validitas. ....	59
3.6.2	Uji Reabilitas. ....	61
3.7	Teknik Analisis Data. ....	62
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	62

3.7.2	Methods Successive Interval (MSI).....	64
3.8	Uji Asumsi Klasik	
3.8.1	Uji Normalitas .....	65
3.8.2	Uji Multikolinearitas.....	65
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas. ....	65
3.8.4	Uji Autokorelasi.....	66
3.8.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
3.9	Pengujian Hipotesis. ....	67
3.9.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t). ....	67
3.9.2	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	69
3.10	Koefisien Determinasi Koefisien determinasi ( $r^2$ ) .....	70

#### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Identitas Responden.....	72
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia.....	73
4.1.3	Responden berdasarkan Pendidikan.....	74
4.1.4	Responden Berdasarkan Direktorat.....	75
4.2	Pembahasan dan Hasil Penelitian	
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	76
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Knowledge Dissemination and use</i> ( $X_1$ )....	77
4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Knowledge creation</i> ( $X_2$ ).....	81
4.2.4	Tanggapan Responden Mengenai <i>Knowledge retention and refinement</i> ( $X_3$ )..	85
4.2.5	Tanggapan Responden Mengenai <i>Knowledge Interpretation</i> ( $X_4$ ).....	88
4.2.6	Tanggapan Responden Atas Penerapan <i>knowledge management</i> pada karyawan PT. KAI (Persero).....	90
4.2.7	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Operasional (Y).....	92
4.3	Uji Validitas.....	94

4.4	Uji Reabilitas.....	97
4.5	Pengaruh Penerapan Knowledge Management Terhadap Kinerja Operasional PT. KAI (Persero).....	98
4.5.1	Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval.....	98
4.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	98
4.5.3	Persamaan Regresi Linear Berganda.....	103
4.5.4	Uji t (Uji Parsial).....	104
4.6	Uji Hipotesis.....	107
4.6.1	Uji F (Uji Simultan).....	107
4.7	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	108
4.8	Pembahasan.....	109
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	KESIMPULAN.....	113
5.2	SARAN.....	114