

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek**

#### **1.1.1 Sejarah Perkembangan Perusahaan**

Universitas Telkom adalah salah satu universitas swasta terbesar dan paling modern di Indonesia. Pertumbuhan pesat ICT (*Information and Communication Technology*) dikombinasikan dengan keragaman budaya Indonesia mengarahkan Universitas Telkom untuk fokus pada pendidikan dan penelitian berbasis ICT di bidang teknik, bisnis, dan industri kreatif. Universitas Telkom diluncurkan pada 14 Agustus 2013, penggabungan empat institusi pendidikan tinggi milik PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, yang merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar yang dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. *Grand launching* diadakan pada 31 Agustus 2013 oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan

Dengan semangat “*Creating the Future*”, dalam 4 tahun setelah berdirinya, Universitas Telkom telah berubah menjadi universitas kelas dunia yang terdiri dari 7 fakultas (sekolah) dan 31 program (departemen) untuk studi sarjana dan pascasarjana sebagai berikut: Sekolah Teknik Elektro, Sekolah Teknik Industri, Sekolah Komputasi, Sekolah Bisnis Ekonomi, Sekolah Komunikasi dan Bisnis, Sekolah Industri Kreatif, Sekolah Ilmu Terapan. Pertumbuhan mahasiswa tumbuh sangat pesat dari 17.000 hingga 30.000 termasuk mahasiswa internasional dari 28 negara seperti Timor Leste, Malaysia, Thailand, Korea Selatan, Kamboja, Vietnam, Belanda, Jerman, Kroasia, Jordania, Sudan, dll, di mana konten disampaikan dalam bahasa Inggris. Program ini memberikan kunjungan jangka pendek internasional, pertukaran, atau *double degree* dengan universitas mitra termasuk Universitas Wosoong (Korea), *Kumoh Institute of Technology* (Korea), Kumamoto University (Jepang), *Saxion University* (Belanda), UUM Malaysia, UTHM Malaysia, dll. Luas bidang penelitian ditutupi oleh 32 kelompok penelitian, dan 120 laboratorium. Pusat Penelitian yang tersedia di Universitas Telkom meliputi Bisnis ICT dan

Kebijakan Publik, Ekosistem Bisnis Digital, Teknologi Nirkabel Tingkat Lanjut, Pusat untuk *Internet of Things*.

Pusat Inovasi, yaitu *Bandung Techno Park* (BTP) secara aktif melibatkan pengembangan dan pendampingan perusahaan baru, inkubasi bisnis, dan penyediaan solusi teknologi di bidang TIK. Sejak Desember 2016, Universitas Telkom telah terakreditasi "A", yang berarti lembaga luar biasa, dinilai oleh BAN PT (Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi Indonesia). Akreditasi luar biasa ini hanya diberikan kepada 48 universitas, di antara 4500 institusi pendidikan tinggi di Indonesia. Selain diakui sebagai lembaga terbaik, baru-baru ini, baru-baru ini, hampir 70% dari semua program yang ditawarkan oleh universitas telah mencapai tingkat akreditasi tertinggi oleh BAN PT.

Selain itu, Universitas Telkom menerima 5 bintang dari QS Star pada tahun 2017, dalam kategori pengajaran, kelayakan kerja, inovasi, dan inklusivitas. Dewan akreditasi internasional lainnya seperti IABEE dan ABEST 21 (Jepang) juga mengakui beberapa departemen, sementara ASIC (Layanan Akreditasi Kolese Internasional - Inggris) sedang menilai 6 program di tiga fakultas.



**Gambar 1. 1 Logo Universitas Telkom**

*Sumber:* ([www.telkomuniversity.ac.id](http://www.telkomuniversity.ac.id)) diakses pada tanggal 10 Desember 2018.

### **1.1.2 Jenis Usaha dan Produk Perusahaan**

Universitas Telkom bergerak di bidang pendidikan yang produk utamanya ialah sebagai institusi perguruan tinggi. Pertumbuhan yang pesat dari ICT (*Information and Communication Technology*) mengarahkan Universitas Telkom

untuk fokus pada pendidikan dan penelitian berbasis ICT di bidang teknik, bisnis, dan industry kreatif. Universitas Telkom sebagai area penelitian menyediakan pusat penelitian diantaranya adalah Bisnis ICT dan Kebijakan Publik, Ekosistem Bisnis *Digital*, Teknologi Nirkabel Tingkat Lanjut, Pusat untuk *Internet of Things*. Selain itu Universitas Telkom juga menyediakan pusat inovasi yang Bernama *Bandung Techno Park* (BTP) yang secara aktif melibatkan pengembangan dan pendampingan perusahaan baru, inkubasi bisnis, dan penyediaan solusi teknologi di bidang TIK.

### 1.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Universitas Telkom yang dapat dilihat pada gambar 1.2 di bawah ini :



**Gamabar 1.2 Struktur Organisasi Universitas Telkom**

Sumber : ([www.telkomuniversity.ac.id](http://www.telkomuniversity.ac.id)) diakses pada tanggal 22 Juni 2019.

Pada struktur organisasi ini dapat dilihat bahwa rektor adalah organ Universitas Telkom yang memimpin, penyelenggaraan dan pengelolaan Universitas Telkom, dengan dibantu oleh sejumlah wakil rektor dan dekan tiap fakultas. Dalam memimpin penyelenggaraan universitas, rektor dibantu oleh unsur-unsur organisasi universitas.

Rektor memimpin empat wakil rektor dalam bidang akademik, keuangan dan sumber daya manusia, admisi, karir dan kerjasama, tatakelola, pengabdian kepada masyarakat, dan kemahasiswaan. Wakil rektor membawahi direktur-

direktur, kepala bagian, kepala urusan dan staff dari masing-masing direktorat. Universitas Telkom terdiri dari 13 direktorat yang terdiri dari direktorat admisi, akademik, *Bandung Techno Park*, *endowment* dan alumni, keuangan, logistik dan aset, pasca sarjana & *advance learning*, pengelolaan mahasiswa, pusat pengembangann karir, sekretariat universitas, sistem informasi, dan sumber daya.

Kemudian rektor juga memimpin dekan-dekan dari ke tujuh fakultas yang terdiri dari dekan Fakultas Teknik Elektro, Fakultas Teknik Industri, Fakultas Komputasi, Fakultas Bisnis Ekonomi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Fakultas Industri Kreatif, Fakultas Ilmu Terapan. Dekan dibantu oleh unsur-unsur organisasi fakultas yang terdiri dari wakil dekan, senat fakultas, ketua prodi, kelompok keahlian, sekretariat fakultas, satuan penjaminan mutu di fakultas, pengelola sumber daya manusia fakultas, pengelola keuangan fakultas, pengelola keuangan fakultas, pengelola sarana dan prasarana fakultas, dan pelaksanaan sistem informasi fakultas

#### **1.1.4 Visi Misi Perusahaan**

**Visi :**

Untuk menjadi *World Class University* yang aktif terlibat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan seni dengan berbasis teknologi informasi.

**Misi :**

1. Mengatur dan mengembangkan pendidikan bertaraf internasional.
2. Memajukan dan menyebarkan sains, teknologi, manajemen, dan seni yang diakui secara internasional.
3. Memanfaatkan sains, teknologi, manajemen, dan seni untuk kesejahteraan dan peradaban yang lebih baik.

## 1.2 Latar Belakang Masalah

Sebuah organisasi untuk memenuhi misinya pastilah tidak bergerak secara statis melainkan dinamis. Organisasi tersebut pasti akan melakukan perubahan dari waktu ke waktu demi mencapai misinya dengan program yang telah dibuatnya baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang. Kalangi (2015) menyatakan bahwa faktor yang sangat sentral dalam organisasi adalah sumber daya manusia, apapun bentuk dan tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia.

Kualitas sumber daya manusia dalam organisasi merupakan penentu keberhasilan dari organisasi tersebut untuk menghadapi perubahan itu sendiri, Lolowang *et, al* (2016). Beberapa pihak telah menyadari bahwa kemampuan untuk pengembangan sumber daya manusia agar memiliki kapabilitas yang lebih dan juga berkualitas itu sangat penting dilakukan dalam persaingan yang berjalan ketat antara setiap perusahaan saat ini. Sumber daya manusia didalam organisasi merupakan sebuah bagian yang dapat membantu organisasi tersebut dalam mencapai targetnya.

Wijayanti dan Sundiman (2017) menjelaskan bahwa sebuah organisasi dapat menjadi organisasi yang kompetitif apabila memiliki pengetahuan sebagai penggerak organisasi tersebut. Sopandi dan Saud (2016) mengartikan pengetahuan sebagai hasil dari pengolahan data yang didapatkan oleh manusia menjadi sebuah informasi yang dapat digunakan untuk keperluan manusia di kesehariannya, sehingga pengetahuan bagi manusia merupakan instrument kehidupan yang membuat manusia memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah kehidupan.

Dalam organisasi ada suatu ilmu yang berfokus pada pengelolaan pengetahuan yang dimiliki yang disebut *knowledge management*. *Knowledge management* memerlukan dukungan dari pihak internal perusahaan agar pengelolaan dan pengembangan pengetahuan yang ada dapat bermanfaat bagi perusahaan, karena *knowledge management* dapat menambahkan daya saing dari perusahaan tersebut, Sari dan Tania (2014).

*Knowledge management* dalam organisasi memiliki peran yang penting, karena *knowledge management* berfokus untuk mengidentifikasi, membuat, menyebarkan, dan menyimpan pengetahuan dalam rangka pengembangan organisasi. Dalam *knowledge management*, terdapat 2 jenis pengetahuan yang diterapkan oleh organisasi yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. *Tacit knowledge* merupakan pengetahuan yang didapatkan dari oleh seseorang melalui pengalaman yang didapatkan dalam kehidupan kesehariannya sedangkan *explicit knowledge* merupakan pengetahuan yang didapatkan oleh seseorang melalui tulisan atau apapun yang didokumentasikan, Wijayanti dan Sundiman (2017).

*Knowledge sharing* menjadi salah satu proses utama dalam *knowledge management*, dimana kegiatan ini yang dirasa sangat penting dilakukan dalam organisasi karena kegiatan ini menghubungkan antara karyawan dengan budaya organisasi. Syifani (2017) berpendapat bahwa tujuan dilakukannya *knowledge sharing* ialah agar karyawan dapat memaksimalkan manfaat dari informasi yang ada pada perusahaan baik itu dalam bentuk *tacit* maupun *explicit*.

Aristanto (2017) menegaskan bahwa *knowledge sharing* akan menjadi sebuah kegiatan yang mampu meningkatkan kapabilitas dari karyawan untuk menghasilkan inovasi baru dengan pemikiran mereka yang lebih efektif dan kreatif, karena pada dasarnya pengetahuan menjadi modal bagi para karyawan agar tetap bisa menunjang performa dari organisasi.

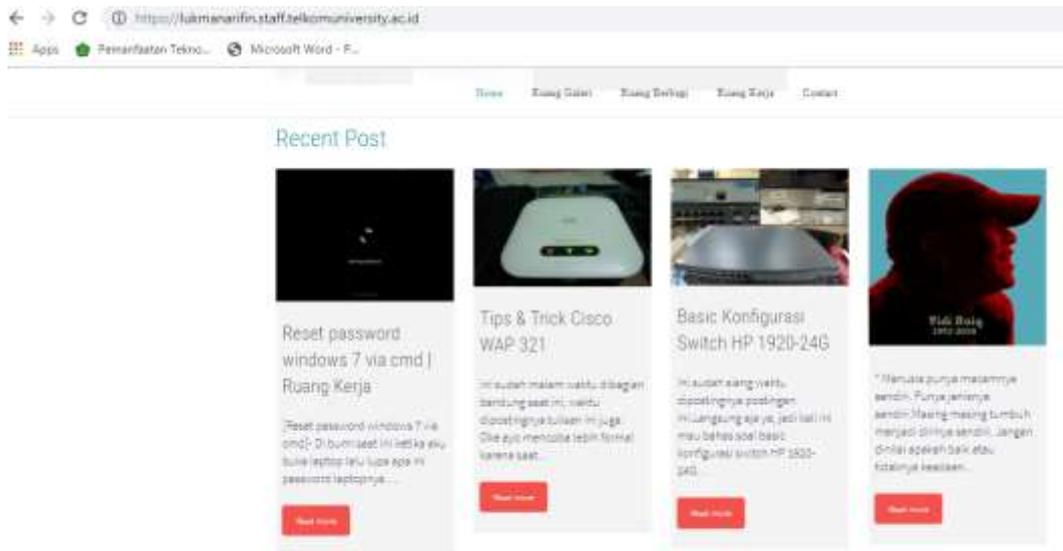
Syifani (2017) menjelaskan bahwa *Knowledge* yang dimiliki karyawan akan mendukung proses kinerja mereka. Mardillah dan Rahardjo (2017) menyatakan hubungan antara *knowledge* dan kompetensi individu yang dimiliki karyawan dalam suatu organisasi sangat penting bagi kinerja karyawan. Maka dari itu, *knowledge sharing* memberikan kesempatan bagi karyawan untuk saling berbagi pengetahuan guna untuk meningkatkan kinerja, Anggita dan Kawedar (2017)

Berkaitan dengan kinerja karyawan, saat ini muncul beberapa fenomena dalam organisasi salah satunya adalah belum optimalnya kinerja karyawan, Sari dan Hadijah (2016). Menurut Saputro dan Mayowan (2018) kinerja merupakan hasil atau pencapaian dari tanggung jawab seseorang dengan standard yang telah ditentukan, baik kualitas maupun kuantitas dalam organisasi.

Kinerja dari seorang karyawan menjadi ukuran bagi seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Pada umumnya dengan tingkat pengetahuan yang tinggi maka para karyawan akan memiliki wawasan yang luas dan lingkup pertemanan yang luas juga, dengan begitu kinerja karyawan akan lebih maksimal apabila didukung dengan pengetahuan yang dimiliki, Syifani (2017). Kinerja karyawan juga mempengaruhi kemajuan dari suatu perusahaan semakin baik kinerja karyawannya semakin baik pula kemajuan dari perusahaan, Theodora (2015).

Universitas Telkom merupakan salah satu perguruan tinggi swasta terbesar dan modern di Indonesia. Menurut Kepala Urusan Perencanaan dan Rekrut SDM Universitas Telkom sebagai salah satu perguruan tinggi yang terbesar di Indonesia tentu saja membutuhkan sebuah sistem manajemen yang baik. Saat ini Universitas Telkom sedang bergerak menuju ISO 9001:2015 yang merupakan sebuah standarisasi internasional yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu (SMM). Oleh karena itu, Universitas Telkom membentuk *knowledge management* didalam operasionalnya sebagai salah satu standar yang diwajibkan oleh ISO 9001:2015 sub pasal 7.1.6 mengenai pengetahuan organisasi. Menurut Pusat Kajian Anggaran Sekretariat Jendral dan Badan Keahlian DPR RI (2017) maksud dari sub pasal tersebut ialah untuk menjaga kesesuaian produk dan layanan dan untuk mendorong pemeliharaan pengetahuan dan dibuat tersedia sejauh yang diperlukan,. Program yang diterapkan dalam *knowledge management* yang dijalankan ialah dengan melakukan kegiatan *knowledge sharing* antar karyawan.

Menurut Kepala Urusan Perencanaan dan Rekrut SDM Universitas Telkom, Universitas Telkom menerapkan program *knowledge sharing* dengan menggunakan *KS tools* berbasis aplikasi IT yang terdiri dari I-Gracias khusus karyawan yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang surat-surat keputusan terkait operasional internal institusi dan juga blog personal karyawan untuk membagikan pengalaman dan pengetahuan baru untuk karyawan lainnya.



**Gambar 1.3 Blog Personal Karyawan**

*Sumber : (<https://lukmanarifin.staff.telkomuniversity.ac.id/>) diakses pada 24 Juni 2019*

Selain itu, karyawan Universitas Telkom juga melakukan kegiatan *knowledge sharing* dengan cara tradisional yaitu dengan cara *mentoring* dan *coaching*. *Mentoring* dan *coaching* ini dilakukan oleh atasan kepada bawahan atau dari karyawan senior kepada karyawan baru. Pengetahuan yang dibagikan tidak selalu tentang *technical skill* karyawan melainkan juga tentang isu-isu yang sedang hangat diperbincangkan dalam kehidupan sehari-hari.

Peneliti melakukan survei atau *pilot study* yang berbentuk kuesioner dengan pernyataan yang disebarakan kepada karyawan non dosen di Universitas Telkom, penulis menyebarkan *pilot study* secara acak kepada 30 karyawan. Berikut hasil yang diperoleh dari kuesioner *pilot study* yang disebarakan

**Tabel 1.1 Rekapitulasi *Pilot Study* Variabel (X)**

NO	Pernyataan	Jawaban responden				Total Skor	Skor Ideal	Persentase
		STS	TS	S	SS			
1	Saya sering berbagi pengalaman pribadi kepada rekan kerja saya.	2	8	12	8	86	120	71,67%
2	Saya sering berbagi pengetahuan berdasarkan keahlian kepada rekan kerja saya	0	1	21	8	97	120	80,83%
3	Saya dengan senang hati membagi pengetahuan dengan rekan kerja saya.	0	0	18	12	102	120	85%
4	Saya membagikan pengetahuan yang saya miliki menggunakan blog personal karyawan yang saya miliki	9	15	6	0	57	120	47,5%

5	Saya sering mendapatkan pengetahuan berdasarkan pengalaman pribadi rekan kerja	0	7	16	7	90	120	75%
6	Rekan kerja saya akan mengajarkan keterampilan yang mereka miliki ketika saya memintanya.	1	4	17	8	92	120	77,51%
7	Saya menerima pengetahuan yang dibagikan oleh rekan kerja saya melalui blog personal karyawan yang teman saya miliki	9	16	5	0	56	120	46,67%
Rata-rata								69,17%

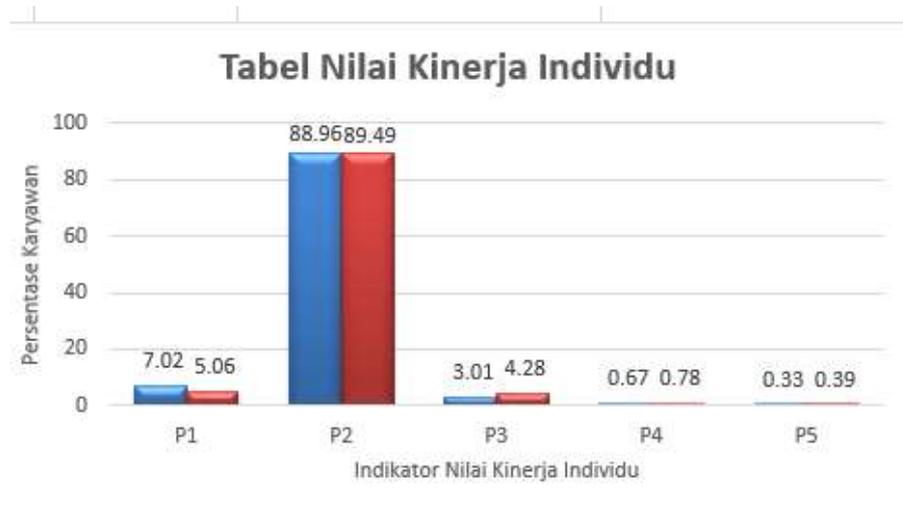
Sumber: Hasil olahan penulis, 2018

Penulis melakukan pengumpulan data terkait dengan *knowledge sharing* untuk melihat penerapan *knowledge donating* dan *knowledge collecting* pada karyawan non dosen Universitas Telkom yang menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Melalui data yang telah disajikan, penulis menyimpulkan bahwa penggunaan *blog* personal yang dimiliki oleh karyawan non

dosen Universitas Telkom belum dapat menjadi sebuah wadah yang efektif bagi karyawan untuk saling berbagi pengetahuan. Pernyataan tersebut diperkuat dengan total responden yang menjawab tidak setuju dengan pernyataan “Saya membagikan pengetahuan yang saya miliki menggunakan blog personal karyawan yang saya miliki” sebanyak 24 responden dari 30 responden dan pernyataan “Saya menerima pengetahuan yang dibagikan oleh rekan kerja saya melalui blog personal karyawan yang teman saya miliki” sebanyak 25 responden dari 30 responden.

Hasil wawancara penulis kepada Kepala Urusan Perencanaan dan Rekrut SDM Universitas Telkom ialah terdapat kelemahan dalam sistem *knowledge sharing* yang mereka jalankan yaitu media yang digunakan untuk berbagi pengetahuan belum berjalan secara efektif. *Blog* masing-masing karyawan sebagai pelopor media berbagi pengetahuan antar karyawan belum dapat menjadi wadah bagi karyawan untuk berbagi pengetahuan terkait pekerjaan yang bersifat rahasia karena *blog user* ini bersifat terbuka untuk umum. Segala aset pengetahuan yang dimiliki oleh Universitas Telkom dapat hilang begitu saja seiring dengan keluarnya karyawan yang memiliki pengetahuan tersebut. Padahal, pengetahuan tersebut yang dapat dijadikan aset penting bagi Universitas Telkom untuk terus mengembangkan kinerjanya.

Hal tersebut mengakibatkan apabila ada karyawan yang baru bergabung, mereka harus mempelajari kembali dari awal pekerjaan yang ditinggalkan oleh karyawan sebelumnya sehingga hal tersebut memperlambat proses operasional kerja. Ketertinggalan tersebut yang cukup mempengaruhi kinerja dari karyawan Universitas Telkom itu sendiri. Adapun data penilaian kinerja karyawan Universitas Telkom adalah sebagai berikut :



**Gambar 1.4 Grafik Penilaian Kinerja Tenaga kerja Non Dosen Universitas Telkom**

*Sumber: Rekap Indeks NKI Universitas Telkom*

**Tabel 1.2 Penilaian Kinerja Tenaga Penunjang Akademik Non Dosen Universitas Telkom Periode 2016 - 2017**

Nilai NKI	Range	Keterangan	Tahun	Tahun
P1	$\geq 110$	Luar Biasa	7,02%	5,05%
P2	$103 \leq X < 110$	Diatas Target	88,96%	89,49%
P3	$96 \leq X < 103$	Mencapai Target	3,01%	4,28%
P4	$90 \leq X < 96$	Dibawah Target	0,67%	0,78%
P5	$< 90$	Jauh Dibawah Target	0,33%	0,39%

*Sumber: Data internal Universitas Telkom*

Hasil data menunjukkan presentase perbandingan Nilai Kinerja Individu (NKI) karyawan Tenaga Penunjang Akademik non dosen Universitas Telkom pada tahun 2016 dan 2017 terjadi peningkatan pada karyawan yang mendapatkan nilai P1 (luar biasa) sebesar 1,97% sedangkan NKI karyawan untuk nilai P2 (diatas target) mengalami penurunan sebesar 0,53% dan P3 (mencapai target) sebesar 1,27%. Penurunan NKI juga terjadi bagi karyawan yang mendapatkan nilai P4 dan P5 yaitu sebesar 0,11% dan 0,05% yang berarti sudah cukup baik karena nilai P4 dan P5 ialah nilai bagi karyawan yang pencapaiannya dibawah target (P4) dan jauh dibawah target (P5).

Dari pemaparan data diatas penulis menyimpulkan bahwa terdapat kendala dalam kegiatan *knowledge sharing* di Universitas Telkom. Salah satu kendalanya ialah kurangnya kemampuan karyawan Universitas Telkom untuk membagikan pengetahuan dan pengalamannya dalam bentuk tulisan. Karena berbeda dengan dosen yang telah terbiasa menulis pengetahuan dan pengalamannya untuk menerapkan Tri Dharma Perguruan Tinggi, dimana hal tersebut menuntut mereka untuk membuat suatu penelitian dan menyebar luaskan gagasannya untuk mencerahkan masyarakat. Sedangkan untuk karyawan itu sendiri tidak terbiasa untuk melakukan hal tersebut. Menurut hasil penelitian terdahulu dan data perusahaan yang telah dijabarkan oleh peneliti. Peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Dimensi *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan Universitas Telkom Bandung”**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Universitas Telkom merupakan sebuah perguruan tinggi swasta terbesar dan modern di Indonesia. Saat ini Universitas Telkom sedang bergerak menuju ISO 9001:2015 yang mewajibkan adanya *knowledge management* didalam operasional kerjanya. Salah satu kegiatan *knowledge management* yang diterapkan di Universitas Telkom adalah *knowledge sharing* yang dilakukan oleh setiap karyawan. Berdasarkan data diatas terdapat kendala dalam pelaksanaan *knowledge sharing* tersebut yang pertama ialah tidak adanya wadah khusus untuk para karyawan untuk membagikan pengetahuan yang dimilikinya, dan yang ke dua tidak terbiasanya karyawan Universitas Telkom untuk membagikan pengalaman dan pengetahuannya dalam bentuk tulisan. Serta terdapatnya penurunan Nilai Kinerja Individu (NKI) karyawan dari tahun 2016- 2017 yaitu pada nilai P2 dan P3 sebesar 0,53% dan 1,27%.

### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka pertanyaan yang dikemukakan adalah :

1. Bagaimana *knowledge sharing* yang diterapkan di Universitas Telkom ?

2. Bagaimana kinerja karyawan di Universitas Telkom ?
3. Seberapa besar pengaruh *knowledge donating* dan *knowledge collecting* terhadap kinerja karyawan secara parsial di Universitas Telkom ?
4. Seberapa besar pengaruh *knowledge donating* dan *knowledge collecting* terhadap kinerja karyawan secara simultan di Universitas Telkom ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini ialah untuk :

1. Mengetahui bagaimana *knowledge sharing* yang diterapkan di Universitas Telkom.
2. Mengetahui bagaimana kinerja karyawan Universitas Telkom.
3. Mengetahui seberapa besar *pengaruh knowledge donating dan knowledge collecting* terhadap kinerja karyawan secara parsial di Universitas Telkom.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh *pengaruh knowledge donating dan knowledge collecting* terhadap kinerja karyawan secara simultan di Universitas Telkom.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat berimplikasi dalam hal sebagai berikut :

- a. Signifikansi Akademis
  - 1) Diharapkan penelitian ini nantinya dapat digunakan oleh peneliti lainnya sebagai bahan acuan atau referensi mereka yang ingin meneliti tentang bagaimana pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan.
- b. Signifikansi Praktis
  - 1) Diharapkan penelitian ini bisa menjadi masukan bagi perusahaan untuk mengembangkan kegiatan *knowledge sharing* atau bahkan memberikan inovasi baru untuk program *knowledge sharing* yang ingin dilaksanakan kedepannya oleh Universitas Telkom.

## **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

### **a. Lokasi dan Objek Penelitian**

Lokasi Penelitian : Universitas Telkom. Jl. Telekomunikasi, Jl. Terusan  
Buah Batu No.01, Sukapura, Dayeuhkolot, Bandung,  
Jawa Barat

Objek penelitian : Karyawan (non dosen) Universitas Telkom

### **b. Waktu Penelitian : Bulan September 2018 – Maret 2019**

## **1.8 Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian berisikan tentang gambaran penelitian serta hasil penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Sistematika penelitian akan dijabarkan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan tentang gambaran objek penelitian, latar belakang, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan juga sistematika penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan tentang teori yang akan digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitiannya. Pada bab ini juga peneliti akan memberikan hipotesa sementara dan juga kerangka penelitian yang digunakan peneliti.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini peneliti akan membahas metode, teknik, serta pendekatan yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian. Pada bab ini pula, peneliti akan menjabarkan operasional variabel yang akan digunakan, skala pengukuran, jenis dan teknik pengumpulan data guna penelitian, teknik penelitian yang digunakan, uji validitas dan reliabilitas data, serta analisis data dan uji hipotesis penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti akan menjabarkan hasil analisis responden terhadap variabel penelitian, hasil analisis penelitian, serta hasil analisis variabel yang diteliti terhadap hasil penelitian.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini peneliti akan memberikan kesimpulan atas penelitian yang digunakan serta saran-saran yang akan berguna untuk pihak akademisi serta pihak praktisi yaitu Universitas Telkom.