

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT. Telkom Prima Citra Certifia (TPCC), sebelumnya Telkom Professional Certification Center merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan pelatihan, sertifikasi, dan konsultasi di bidang informasi, komunikasi, teknologi, bisnis, dan manajemen. Sebagai wujud dedikasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk terhadap pendidikan, melalui Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) pada tanggal 15 Agustus 2008 didirikan Telkom Professional Development Center (Telkom PDC) dan Telkom Professional Certification Center (TelkomPCC) pada tanggal 1 Maret 2016. TelkomPCC berada dibawah pengelolaan Telkom Foundation untuk melaksanakan fungsi sebagai *Center of Certification & Center of Competence Development* melalui layanan pelatihan, sertifikasi & konsultasi dibidang *Information, Communication, Technology, Business & Management*. TelkomPCC bukan hanya melayani Telkom Group namun juga melayani perusahaan lain & masyarakat umum yang membutuhkan peningkatan kompetensinya (sumber: www.telkompcc.co.id).

Sejak tanggal 26 Februari 2019 PT. TPCC pun resmi diluncurkan oleh YPT dan diharapkan dapat meningkatkan performansi perusahaan serta memberikan kontribusi positif pada Yayasan. Dengan berubahnya menjadi PT. TPCC maka jumlah anak perusahaan YPT bertambah menjadi 5 perusahaan, yaitu Sypuma, PT. BUT, PT. Trengginas Jaya, Klite Zora dan PT. TPCC (sumber: <http://ypt.or.id/ypt-launching-pt-tpcc/>).

1.1.2 Visi dan Misi

1.1.2.1 Visi

Adapun visi dari PT. Telkom Prima Citra Certifia adalah *To become a leading internationally qualified and recognized Professional Certification Body and Center of Competence Development in the region.*

1.1.2.2 Misi

1. *Providing internationally recognized professional certification services, excellent training, education, consultations, and solutions services to enable customers/partners to exceed their objectives.*
2. *Being a role model of professional certification body in Indonesia.*
3. *Achieving sustainable growth by leveraging on our competencies and through strong partnership.*
4. *Continuously contributing to develop Indonesia HC become professional (highly skilled and competitive).*
5. *Delivering the best result for stakeholders (sumber: www.telkompcc.co.id).*

1.1.3 Logo Perusahaan

Berikut adalah logo dari PT. Telkom Prima Citra Certifia (TPCC):

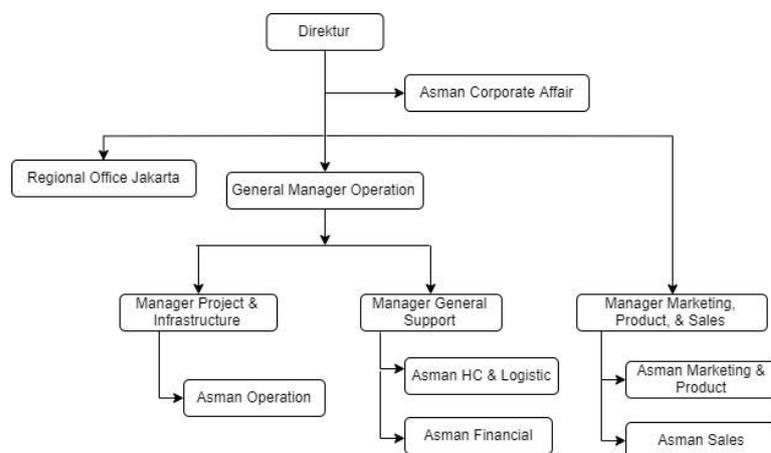


Gambar 1.1 Logo PT. TPCC

Sumber: www.telkompcc.co.id

1.1.4 Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi dari PT. Telkom Prima Citra Certifia (TPCC):



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. TPCC

Sumber: PT. TPCC, 2019

1.1.5 Klien dan Layanan Bisnis

PT. Telkom Prima Citra Certifia selaku perusahaan di bidang layanan pelatihan, sertifikasi, dan konsultasi memiliki klien atau konsumen yang menggunakan jasa layanan terutama terkait bidang informasi, komunikasi, teknologi bisnis, dan manajemen. Beberapa klien PT. TPCC diantaranya adalah PT. Telkom Indonesia, Telkom Group (Telkomsel, Sigma, PINS, Telin, Telkom Akses), Government (Kominfo, BPKP, BKPM, BPS, Kementerian Agama, Kementerian Tenaga Kerja, Kementerian Perindustrian). Kemudian pekerjaan yang dilakukan di PT. TPCC yaitu seputar pelatihan, sertifikasi, jasa konsultasi, serta pengadaan barang/laboratorium.

Selanjutnya untuk layanan bisnis yang disediakan oleh PT. TPCC adalah sebagai berikut.

- a. Professional Certification
- b. Public Training
- c. In-house Training
- d. Certification Body
- e. Human Capital Development & Planning
- f. Seminar, Conference, Benchmark & Outbond Program
- g. Market Research & Business Intelligence
- h. Computer & Telco Hardware/Software Reseller
- i. ICT Solution & Consultation

1.2 Latar Belakang

Perkembangan bisnis global di era digital saat ini dapat menimbulkan persaingan yang semakin tinggi, maka dari itu setiap perusahaan perlu meningkatkan kemampuannya dalam bersaing dan mempertahankan posisinya di dalam dunia bisnis. Menurut Ariyanti (2017) untuk dapat bertahan dalam persaingan bisnis di era digital perusahaan perlu menciptakan strategi khusus dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi di dalam dunia bisnis. Perusahaan perlu mengetahui sejauh mana perkembangan bisnis saat ini agar dapat menciptakan strategi yang tepat untuk bersaing. Strategi harus dibentuk untuk mewujudkan keunggulan bersaing yang terus-menerus (Manurung *et al.*,

2016). Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat bersaing di segala kondisi yang terjadi dan tetap mempertahankan posisinya dalam jangka waktu yang panjang.

Menurut Rakhmah (2017) ilmu pengetahuan dan teknologi menjadi faktor yang penting dalam meningkatkan daya saing suatu perusahaan. Daya saing berhubungan dengan efektifitas suatu perusahaan di pasar persaingan dibandingkan dengan perusahaan lainnya (Rinandiyana *et al.*, 2016). Berdasarkan *The Global Competitiveness Report 2019* yang dikeluarkan oleh *World Economic Forum* (WEF) daya saing Indonesia pada tahun 2019 mengalami penurunan 5 peringkat dibandingkan tahun 2018, kini Indonesia berada di peringkat ke-50 dan menempati urutan keempat di antara negara ASEAN lainnya seperti Singapura, Malaysia, dan Thailand (Sembiring, 2019). Hal tersebut, menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani salah satunya disebabkan oleh adanya kendala sumber daya manusia. Menurut Afni dan Saragih (2018) sumber daya manusia dapat menjadi roda penggerak perusahaan dalam mencapai keunggulan kompetitif karena kemampuannya untuk menggunakan sumber daya lainnya. Maka dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting di dalam perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting di dalam perusahaan, karena setiap kegiatan dilakukan di bawah kendali manusia. Menurut Lestari (2018), sumber daya manusia yang baik tidak hanya dapat menunjukkan keterampilan saja, namun juga harus didukung oleh kemampuan *hard skill* dan *soft skill* serta karakter yang kuat. Perusahaan dituntut untuk memaksimalkan potensi yang dimiliki sumber daya manusia sesuai dengan bidang pekerjaannya. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam menghasilkan sumber daya manusia berkualitas yang dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan. Menurut Fuad *et al.* (2017) kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh positif terhadap kinerja organisasi, artinya semakin baik kualitas sumber daya manusia di perusahaan maka semakin baik pula kinerja perusahaannya.

Kualitas sumber daya manusia yang baik tidak dapat dihasilkan dalam waktu yang singkat. Perusahaan perlu melakukan usaha dalam mengelola sumber daya manusia yang ada agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Menurut Setyawan

(2018) tujuan perusahaan dapat berupa perbaikan pelayanan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatnya daya saing, dan meningkatnya kinerja perusahaan. Salah satu cara untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu dengan meningkatkan kinerja karyawan, karena kinerja karyawan akan mencerminkan kinerja perusahaan (Sari dan Hadijah, 2016). Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan menurut Potu (2013) yaitu kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja. Menurut Marhana (2013) kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti motivasi, kompetensi, pelatihan, pengawasan, dan kompensasi.

Selanjutnya Wang dan Wang (2012) faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *knowledge sharing* dan inovasi. Bao dan Nizam (2015) menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan, penghargaan dan pengakuan, delegasi otoritas, serta motivasi menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Saeed (2016) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan *knowledge sharing*. Kemudian Indah *et al.* (2017) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh *knowledge sharing* dan transfer pelatihan secara bersama-sama. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Motivasi dan *knowledge sharing* adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi merupakan dorongan yang muncul dari diri individu ketika adanya suatu tujuan yang ingin dicapai. Tingkat motivasi dapat mempengaruhi kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan, seperti yang dijelaskan Wijaya dan Susilo (2018) bahwa motivasi merupakan faktor yang mendorong karyawan untuk bekerja dengan baik, di mana semakin tinggi motivasi maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Selain itu, semakin tinggi tingkat pengetahuan karyawan maka akan lebih mudah dalam memahami tugas dan tanggung jawab mereka sebagai karyawan (Saputro dan Mayowan, 2018). Pada dasarnya manusia memiliki rasa ingin tahu yang tinggi terhadap hal-hal baru serta selalu berusaha untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya. Hal inilah yang mendorong kegiatan *knowledge sharing* di perusahaan. Dengan

adanya *knowledge sharing* akan meningkatkan pengetahuan karyawan sehingga akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan (Triana *et al.*, 2016).

Berikut merupakan penelitian terdahulu mengenai hubungan antara motivasi dan kinerja karyawan. Mohamud *et al.* (2017) dalam penelitiannya pada karyawan di Hormuud Company Mogadishu Somalia menunjukkan bahwa dengan adanya tingkat motivasi yang tinggi pada karyawan dapat mempengaruhi dan meningkatkan kinerja, hal ini juga dapat memicu peningkatan produktivitas dan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Penelitian pada karyawan Alvan Ikoku Federal College of Education Nigeria yang dilakukan Olusadum dan Anulika (2018) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi karyawan dengan kinerja karyawan, di mana motivasi karyawan perlu dipertimbangkan sebagai tanggung jawab perusahaan yang utama. Selanjutnya Nabi *et al.* (2017) menjelaskan pada penelitiannya di Karmasangsthan Bank Limited Bangladesh bahwa karyawan yang termotivasi secara positif akan memberi pengaruh yang positif terhadap efektivitas dan efisiensi perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Penelitian terdahulu lainnya yaitu mengenai hubungan antara *knowledge sharing* dan kinerja karyawan. Menurut Kohansal *et al.* (2013) dalam penelitiannya pada Iranian Organization terdapat pengaruh yang positif antara *knowledge sharing* dengan kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian Aksoy *et al.* (2016) yang menjelaskan karyawan yang menerapkan *knowledge sharing* akan secara positif mempengaruhi kinerja karyawan, ditunjukkan dengan kecenderungan karyawan dalam berbagi pengetahuan karena kemudahan dalam mengakses teknologi dan pengetahuan di era informasi saat ini. Selanjutnya Hussain *et al.* (2015) dalam penelitiannya pada karyawan READ Foundation di Azad Jammu & Kashmir Pakistan menyebutkan bahwa *knowledge sharing* memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan karena dapat membantu perusahaan dalam mengatur penyebaran pengetahuan secara merata ke seluruh departemen.

Melalui penjelasan hubungan motivasi dan *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan, dapat diketahui bahwa keduanya memiliki pengaruh yang

penting dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan demi mencapai tujuan perusahaan. Motivasi yang kuat dapat mendorong semangat kerja karyawan, dengan begitu karyawan dapat berkontribusi secara maksimal terhadap keberhasilan perusahaan. Selain itu, proses *knowledge sharing* yang efektif dapat membantu karyawan dalam meningkatkan potensi yang dimilikinya melalui pengembangan informasi dan pengetahuan yang dimiliki. Hal ini dapat menjadikan arahan perusahaan lebih mudah diterima dan diterapkan oleh karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu, motivasi dan *knowledge sharing* merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Riviyastuti (2018) salah satu indikator kompetensi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan daya saing adalah sertifikasi, karena sertifikasi bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dari seorang individu. PT. Telkom Prima Citra Certifia (TPCC) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan pelatihan, sertifikasi, dan konsultasi di bidang informasi, komunikasi, teknologi, bisnis, dan manajemen. Sesuai dengan visi dan misi yang ingin dicapai oleh PT. TPCC untuk menjadi pemimpin perusahaan sertifikasi yang berkualitas internasional, maka perusahaan perlu memperhatikan sudah sejauh mana kinerja yang sudah dicapai saat ini. Perubahan atau transformasi kelembagaan yang sedang dijalani PT. TPCC dari sebelumnya lembaga TelkomPCC sempat menyebabkan kekhawatiran bagi para karyawan dan dapat berdampak pada perubahan motivasi yang dimiliki maupun kinerja yang dihasilkan.

PT. TPCC menggunakan standar penilaian kinerja yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Berikut merupakan kriteria nilai kinerja individu di PT. TPCC.

Tabel 1.1 Kriteria NKI PT. TPCC

NKI	Range	Keterangan
P1	≥ 110	Istimewa
P2	$103 \leq X < 110$	Baik Sekali
P3	$96 \leq X < 103$	Baik
P4	$90 \leq X < 96$	Kurang
P5	< 90	Kurang Sekali

Sumber: Data Internal PT. TPCC (diolah), 2019

Berikut merupakan nilai kinerja karyawan PT. TPCC berdasarkan kriteria penilaian NKI dari tahun 2017 hingga tahun 2019.

Tabel 1.2 Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT. TPCC

NKI	2017	2018	2019
P1	-	-	-
P2	89%	4%	14%
P3	11%	96%	86%
P4	-	-	-
P5	-	-	-
Total	100%	100%	100%

Sumber: Data Internal PT. TPCC (diolah), 2019

Dapat dilihat dari Tabel 1.1 bahwa nilai kinerja karyawan pada PT. TPCC berada pada posisi P2 dan P3. Pada tahun 2017 penilaian kinerja karyawan sebesar 89% berada pada posisi P2 dan sebesar 11% berada pada posisi P3. Selanjutnya pada tahun 2018 penilaian kinerja karyawan menurun menjadi sebesar 4% pada posisi P2 dan sebesar 96% pada posisi P3. Pada tahun 2019 kinerja karyawan kembali naik menjadi 14% pada posisi P2 dan sebesar 86% pada posisi P3. Dengan demikian terdapat kenaikan dan penurunan dalam hasil penilaian kinerja PT. TPCC. Walaupun hasil penilaian kinerja sudah berada di posisi P2 dan P3 yang tergolong baik, namun selama tiga tahun terakhir tidak terdapat hasil penilaian kinerja karyawan di kategori istimewa atau pada posisi P1. Menurut General Manager Operation (Judy, 2019) PT. TPCC hasil penilaian tersebut masih berada di bawah target yang dicanangkan, maka PT. TPCC masih harus meningkatkan kinerja karyawannya agar dapat menempati posisi yang lebih baik lagi.

Melalui hasil wawancara dengan karyawan divisi SDM HC Logistik (Hilma, 2019) diperoleh informasi bahwa kinerja karyawan di PT. TPCC sudah baik karena dilihat dari tercapainya target program kerja yang diberikan. Namun penilaian kinerja karyawan belum sesuai harapan karena masih mengalami kenaikan dan penurunan atau bisa dikatakan belum stabil, walaupun tidak mengalami kenaikan atau penurunan yang drastis. Selain itu juga penilaian kinerja yang didapatkan belum mencapai posisi tertinggi atau kategori istimewa.

PT. TPCC selaku perusahaan yang bergerak di bidang layanan pelatihan sertifikasi memiliki penilaian kinerja yang tinggi perlu memiliki motivasi yang tinggi untuk mempertahankan semangat dan kerja keras dalam menjaga kinerja yang telah dicapainya selama ini. Salah satu data sekunder yang terkait dengan motivasi seperti daftar kehadiran atau absensi tidak bisa didapatkan, padahal menurut (Ferdian, 2019) pihak yayasan dalam hal ini Direktorat *Digital Transformation Sinergy & Performance* melalui rotasi manajemen yang pernah dilakukan di PT. TPCC memberikan arahan perbaikan sistem absensi. Oleh sebab itu dilakukan *preliminary test* untuk mengetahui fenomena awal mengenai tingkat motivasi yang dimiliki oleh karyawan pada PT. TPCC. *Preliminary test* dilakukan dengan menyebarkan pernyataan kepada 20 karyawan PT. TPCC secara acak. Berikut merupakan hasil *preliminary test* motivasi.

Tabel 1.3 *Preliminary Test* Motivasi

No	Pernyataan Motivasi	STS	TS	S	SS	%	Keterangan
1	Saya merasa sangat senang dengan pekerjaan yang saya jalani saat ini.	0	7	13	0	66%	Tinggi
2	Saya merasa nyaman dengan pengawasan yang dilakukan oleh atasan.	0	5	12	3	73%	Tinggi
Total						69%	Tinggi

Sumber: data yang telah diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 1.3 mengenai *preliminary test* motivasi dapat diketahui bahwa motivasi karyawan PT. TPCC termasuk dalam kategori tinggi dengan skor sebesar 69%. Hal ini mempunyai arti bahwa tingkat motivasi yang dimiliki oleh karyawan PT. TPCC tinggi, namun hal ini belum mencerminkan motivasi secara keseluruhan di PT. TPCC. Ditambah dengan adanya perubahan atau transformasi kelembagaan dari Telkom Professional Certification Center (TelkomPCC) menjadi PT. Telkom Prima Citra Certifia (PT. TPCC) menurut General Manager Operation (Judy, 2019) sempat menimbulkan beberapa kekhawatiran bagi para karyawan dan hal ini bisa berdampak pada motivasi kerja yang dimiliki karyawan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan karyawan divisi SDM HC Logistik (Hilma, 2019) implementasi kegiatan *knowledge sharing* biasa dilakukan melalui *email* grup dan grup *chat* aplikasi *whatsapp*, rapat yang rutin dilakukan seluruh pegawai setiap bulan, serta rapat *internal unit* atau para *senior leader*. Di antara aktifitas dan *tools* tersebut, grup *whatsapp* memiliki peran yang paling penting karena hampir semua karyawan selalu aktif menggunakan telepon selulernya. Selain itu, mobilitas karyawan yang tinggi dapat membuat proses *knowledge sharing* menjadi terhambat. Pada beberapa kesempatan, rapat rutin bulanan dilaksanakan di luar kota Bandung, sehingga tidak semua karyawan dapat menghadiri rapat tersebut. Hal ini menyebabkan informasi tidak tersebar secara langsung kepada seluruh karyawan PT. TPCC. Solusi yang ditawarkan oleh pihak perusahaan adalah dengan menuliskan hasil rapat dan membagikannya melalui grup *whatsapp* agar setiap karyawan tetap mendapatkan informasi, namun informasi yang diterima karyawan tidak akan utuh seperti pada saat informasi dibagikan secara langsung.

Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat implementasi *knowledge sharing* yang sudah diterapkan pada PT. TPCC maka dilakukan *preliminary test* kepada 20 karyawan PT. TPCC secara acak untuk mengetahui implementasi *knowledge sharing*. Berikut merupakan tabel hasil *preliminary test knowledge sharing*.

Tabel 1.4 *Preliminary Test Knowledge Sharing*

No.	Pernyataan Knowledge Sharing	STS	TS	S	SS	%	Keterangan
1	Rekan kerja dari departemen lain menceritakan apa yang mereka ketahui, ketika saya bertanya kepada mereka.	0	6	12	2	70%	Efektif
2	Ketika saya mempelajari sesuatu yang baru, saya menceritakan hal tersebut pada rekan kerja dari departemen lain.	0	5	13	2	71%	Efektif
Total						71%	Efektif

Sumber: data yang telah diolah, 2019

Pada Tabel 1.4 mengenai *preliminary test knowledge sharing* di PT. TPCC, dapat diketahui bahwa data awal menunjukkan tingkat *knowledge sharing* yang sudah diimplementasikan karyawan PT. TPCC sudah efektif dengan skor 71%. Hasil yang tinggi ini tidak berarti penerapan *knowledge sharing* sudah dilakukan sepenuhnya, karena berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan divisi SDM HC Logistik (Hilma, 2019) menyebutkan bahwa terdapat kasus di mana terjadi perbedaan pemahaman dan persepsi dalam proses *knowledge sharing* yang menyebabkan karyawan bekerja dengan cara yang berbeda-beda. Contohnya pada kegiatan pembangunan laboratorium Teknisi Instalasi Fiber Optik (TIFO) yang belum menetapkan standar informasi kepada pembuat laboratorium sehingga menyebabkan adanya kesenjangan antara pihak satu dengan yang lain.

Berdasarkan penelitian terdahulu, hasil *preliminary test*, dan wawancara yang telah dipaparkan di atas, penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana dan seberapa besar pengaruh motivasi dan *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan PT. TPCC. Penelitian ini menetapkan judul “Pengaruh Motivasi dan *Knowledge Sharing* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Prima Citra Certifia”.

1.3 Perumusan Masalah

Motivasi yang dimiliki karyawan dapat menentukan sejauh mana karyawan mampu melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan arahan perusahaan. Proses penyebaran pengetahuan atau *knowledge sharing* juga merupakan faktor yang penting dalam mencapai kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan yang baik dapat membantu tercapainya keberhasilan suatu organisasi, maka dari itu organisasi perlu mendukung peningkatan kinerja karyawan. Faktor yang mendorong peningkatan kinerja karyawan diantaranya adalah motivasi dan penerapan *knowledge sharing*. Data awal yang diperoleh di PT. TPCC menunjukkan hasil yang cukup tinggi, namun belum diketahui apakah hasil tersebut sudah optimal dan memiliki hubungan atau pengaruh terhadap kinerja karyawan yang dalam beberapa periode ini tidak stabil dan di bawah target yang dicanangkan oleh manajemen.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dipaparkan, maka muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat motivasi kerja karyawan di PT. TPCC?
2. Bagaimana tingkat efektivitas *knowledge sharing* di PT. TPCC?
3. Bagaimana tingkat kinerja karyawan di PT. TPCC?
4. Bagaimana dan seberapa besar pengaruh motivasi dan *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan di PT. TPCC?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana tingkat motivasi kerja karyawan di PT. TPCC.
2. Mengetahui bagaimana tingkat efektivitas *knowledge sharing* di PT. TPCC.
3. Mengetahui bagaimana tingkat kinerja karyawan di PT. TPCC.
4. Mengetahui bagaimana dan seberapa besar pengaruh motivasi dan *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan di PT. TPCC.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis sebagai berikut.

1. Aspek Teoritis

Sebagai sumber referensi dan pembanding bagi penelitian selanjutnya, sehingga dapat menjadi sebuah pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sumber daya manusia.

2. Aspek Praktis

Menjadi bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak perusahaan dalam mewujudkan program kerja di masa mendatang dalam meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberi masukan bagi PT. TPCC mengenai motivasi dan *knowledge sharing* karyawan.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penelitian berjudul “Pengaruh Motivasi dan *Knowledge Sharing* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Prima Cipta Certifia” terdiri dari lima bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai gambaran umum penelitian, latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang relevan dan melandasi penelitian, yang di dalamnya memaparkan tentang penelitian terdahulu yang pernah membahas mengenai permasalahan yang sama.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian mengenai jenis penelitian, jenis data, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, uji validitas dan reabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan hasil penelitian yang telah didapatkan dari proses analisis data penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil analisis data dan saran-saran yang dapat menjadi pertimbangan perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

Halaman ini sengaja dikosongkan.