

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Objek Penelitian

Bank Central Asia (BCA) telah berdiri sejak tahun 1957, hadir ditengah masyarakat Indonesia dan telah tumbuh menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia. Selama lebih dari 63 tahun BCA tidak pernah berhenti menawarkan beragam solusi perbankan yang menjawab kebutuhan finansial nasabah dari berbagai kalangan. Melalui beragam produk dan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan target pasar, solusi finansial BCA telah mendukung perancangan keuangan pribadi dan perkembangan bisnis nasabahnya.

Didukung oleh kekuatan jaringan antar cabang, luasnya jaringan ATM, serta jaringan perbankan elektronik lainnya, nasabah dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang ditawarkan BCA. Sesuai dengan komitmen "Senantiasa di Sisi Anda", BCA akan terus berupaya menjaga kepercayaan dan harapan nasabah serta para pemangku kepentingan. BCA berupaya untuk selalu memenangkan kepercayaan dengan memberikan solusi terbaik bagi kebutuhan finansial nasabah, hal tersebut menjadi suatu kehormatan dan kebanggaan bagi BCA.

BCA didirikan pertama kali pada tanggal 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV. Tahun 1998, BCA diambil alih oleh BPPN akibat kesulitan keuangan pada saat krisis ekonomi terjadi. Namun, berkat kebijaksanaan bisnis dan pengambilan keputusan yang arif, BCA berhasil pulih kembali dalam waktu yang singkat. Di bulan Desember 1998, aset BCA mencapai RP 67,93 triliun, padahal dibulan Desember 1997 hanya Rp 53,36 triliun. Seiring berjalannya waktu, kepercayaan masyarakat pada BCA pun pulih, dan pada tahun 2000 BPPN menyerahkan BCA ke Bank Indonesia.

Kemudian BCA mengambil langkah besar, yakni menjadi perusahaan publik, dan penawaran saham perdananya pun berlangsung di tahun 2002. BPPN melepas 51% dari sahamnya di BCA melalui tender. *FarIndo Investment, Ltd.*, yang berbasis di Mauritius, yang terdiri dari *Farallon Capital Management LLC* dan keluarga Hartono memenangkan tender tersebut dan menguasai 3,153,005,000 saham atau sebesar 52,4% (atau 51% atas dasar dilusi). Sisa saham lainnya dimiliki oleh masyarakat sebesar 33.96%; BPPN sebesar 8.56%; Anthony Salim sebesar 1.85%;

Soedono Salim sebesar 1.12%; Andree Salim sebesar 2.10% dan 0.01 % dikuasai oleh lain-lain.

Saat ini, BCA terus meningkatkan tata kelola perusahaan yang baik, kepatuhan terhadap regulasi yang ada, pengelolaan resiko secara baik dan komitmen pada nasabahnya. Sehingga pencapaian BCA di tahun 2010 sebagai peringkat ketiga bank terbaik di Indonesia pun layak untuk diraih. Dan menurut data 31 Desember 2010, FarIndo *Investment Ltd.* masih menguasai mayoritas saham BCA, yakni sebesar 47,15%.

1.1.1 Produk, Bidang Usaha dan Tata Nilai

Bank Central Asia (BCA) menyediakan produk dan layanan jasa perbankan, antara lain berupa: tabungan (Tahapan BCA, Tahapan Gold, Tapres Giro BCA, dan Deposito Berjangka); kredit perbankan (KPR BCA, KPR BCAXtra, *Refinancing*, KPA BCA, dan KKB BCA); debit BCA; kartu kredit BCA (BCA Cars, JCB BCA, BCA Visa, BCA Mastercard); BCA by *Phone*; m-BCA (*Internet Banking*); BCA Remittance; Inkaso BCA.

Pada tahun 2019 BCA menjalankan usaha dan kegiatan di bidang perbankan sesuai dengan anggaran dasar BCA. Berdasarkan Pasal 3 Anggaran Dasar, BCA sebagai Bank Umum dapat melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu;
- b. Memberikan kredit;
- c. Menerbitkan surat pengakuan hutang;
- d. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan atau atas perintah nasabahnya;
- e. Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah;
- f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek, atau sarana lainnya;
- g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga;
- h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;

- i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
- j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek;
- k. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat;
- l. Menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah, baik melalui pendirian anak perusahaan maupun melalui pembentukan unit usaha Syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan atau instansi yang berwenang lainnya;
- m. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan atau instansi yang berwenang lainnya;
- n. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan, seperti perusahaan sewa guna usaha, perusahaan modal ventura, perusahaan efek, perusahaan asuransi, serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan atau instansi yang berwenang lainnya;
- o. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan atau instansi yang berwenang lainnya;
- p. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun, sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku; dan
- q. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku, termasuk antara lain tindakan dalam rangka restrukturisasi atau penyelamatan kredit antara lain membeli agunan, baik semua maupun sebagian, melalui lelang atau dengan cara lain, dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada bank, dengan ketentuan agunan yang dibeli wajib dicairkan secepatnya.

Tata Nilai BCA, terdiri dari:

1. Fokus pada nasabah
2. Kerjasama tim
3. Integritas
4. Berusaha mencapai puncak

1.1.2 Visi dan Misi

Berikut adalah Visi dan Misi dari BCA:

- a. Visi
Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.
- b. Misi
 - 1) Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perorangan.
 - 2) Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
 - 3) Meningkatkan nilai *francis* dan nilai *stakeholder* BCA

1.1.3 Logo Perusahaan

Berikut terlampir logo perusahaan:

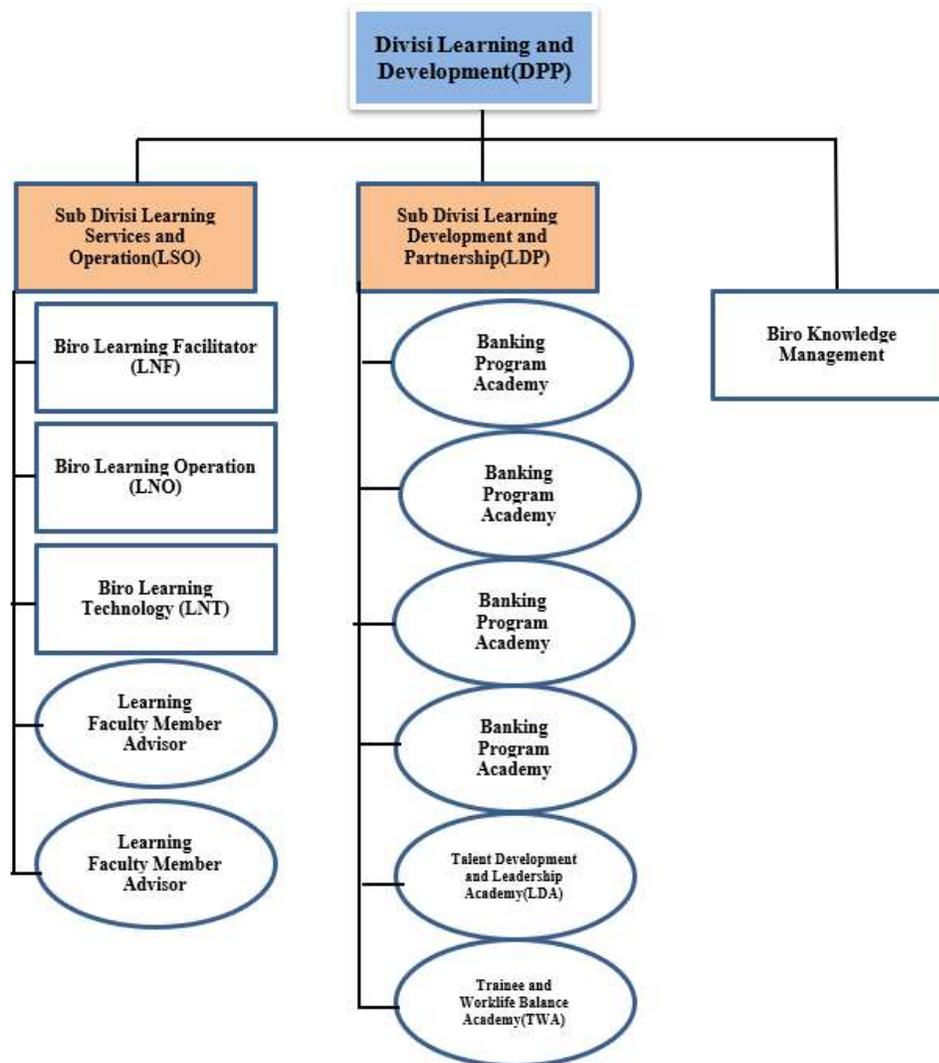


Gambar 1.1 Logo PT Bank Central Asia, Tbk.

(Sumber: www.bca.co.id Di akses pada tanggal 25 Juni 2022)

1.1.4 Struktur Organisasi

Berikut terlampir struktur organisasi dari Divisi Pembelajaran dan Pengembangan Kantor BCA Pusat Jakarta:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi

(Sumber: www.bca.co.id di akses pada 25 Januari 2022)

Uraian tugas struktur organisasi BCA Pusat Jakarta Divisi Pembelajaran dan Pengembangan:

1. *Learning Services and Operation SUB Division*
 - a) *Learning facilitator bureu*: Aspek manajemen pelatihan dan aspek anggota fakultas belajar.
 - b) *Learning operation bureu*: Departemen manajemen anggaran dan aset, departemen pengembangan dan dukungan pembelajaran regional, departemen operasi dan manajemen kampus, dan laporan pembelajaran dan aspek manajemen basis data.

- c) *Learning technology bureu*: aspek infrastruktur pembelajaran dan dukungan teknologi, aspek pengembangan platform pembelajaran dan aspek pengembangan teknologi pembelajaran.
- 2. *Learning Development and Partnership SUB Division*
 - a) *Banking program academy*
 - b) *Talent development and leadership academy*
 - c) *Trainee and worklife balance academy*
- 3. *Knowledge Management, Culture and Quality Bureau*
Knowledge management dan aspek inovasi, aspek riset dan analitik, aspek budaya perusahaan, aspek kebijakan pembelajaran dan jaminan mutu.

1.2 Latar Belakang

Persaingan global yang semakin ketat menuntut perusahaan-perusahaan yang salah satunya bergerak di bidang perbankan untuk memiliki kesiapan dan kemampuan dalam menghadapi persaingan di era global ini. Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menggerakkan sumber daya yang lain yang ada dalam perusahaan. Sehingga untuk dapat mewujudkan tujuan yang diinginkan tersebut, maka salah satunya yaitu dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia secara optimal. Manajemen dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan harus mampu merekayasa sumber daya yang dimiliki perusahaan sedemikian rupa sehingga tercipta sinergi yang solid dalam suatu perusahaan (Putra, 2015).

Bachri dan Wahyudi (2019) menyatakan kinerja karyawan yang baik dapat dilihat dari kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu, jika kinerja karyawan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka akan mempermudah perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Hal ini juga didukung dengan pernyataan menurut Rumpak (2016), kinerja di artikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan di bidangnya. Oleh karena itu, setiap organisasi disarankan untuk mengoptimalkan kinerja karyawan dalam memberikan kontribusi yang optimal. Hal tersebut menjadi salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh perusahaan dibidang perbankan untuk dapat mendorong tercapainya peningkatan kinerja di perusahaan.

Bank perlu meningkatkan kemampuan inti mereka, terutama kemampuan mereka untuk memberikan kualitas layanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-

perusahaan yang bergerak dibidang perbankan baik dengan bank-bank yang ada di Indonesia maupun Internasional (Tjusanto dan Sukarno, 2021). Salah satu cara yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk dapat memeberikan kualitas layanan yang terbaik adalah dengan mengelola sebaik-baiknya informasi dan pengetahuan yang ada di dalam perusahaan. Perusahaan menghadapi *turnover* karyawan yang tidak sedikit dalam menjalankan bisnisnya dan pengetahuan karyawan menjadi salah satu aset penting bagi perusahaan, namun *turnover* karyawan juga dapat menjadi kendala jika pengetahuan tidak disimpan baik oleh perusahaan (Othman, 2017). Dalam menyimpan dan mengelola pengetahuan, perusahaan perlu melakukan manajemen pengetahuan yang baik.

Nurpratama (2016) menyatakan bahwa manajemen pengetahuan perlu diterapkan dalam organisasi, karena 42% pengetahuan dalam organisasi disimpan dan terstruktur di pikiran dan otak karyawan, 26% pada dokumen kertas, 20% pada dokumen elektronik, dan 12% *database* pengetahuan elektronik. Hal ini juga didukung oleh Sedarmayanti (2017:395) yang menyatakan bahwa peran pengetahuan sebagai basis untuk melahirkan inovasi, meningkatkan respon aktivitas terhadap kebutuhan pelanggan dan *stakeholder*, meningkatkan produktivitas dan kompetensi karyawan yang telah diberi tugas dan tanggung jawab.

Salah satu perusahaan di bidang perbankan yang telah menerapkan manajemen pengetahuan yang baik adalah BCA (Bank Central Asia). BCA meyakini bahwa dengan meningkatkan kinerja karyawan secara berkesinambungan dapat memperkuat pertumbuhan perusahaan. Salah satu upaya BCA untuk menghasilkan karyawan yang berkualitas yaitu dengan menyediakan fasilitas belajar yang lengkap dan mendirikan BCA *Learning Institute* yang telah beroperasi sejak tahun 2016 dan tergabung di dalam divisi Pembelajaran dan pengembangan (bca.co.id,2017). Tujuan dibangunnya BCA *Learning Institute* yaitu untuk dapat menyiapkan SDM yang handal dan profesional melalui pembelajaran dan pembangunan SDM sesuai kebutuhan BCA.

Salah satu empat pilar dari pengembangan SDM dalam mengembangkan sistem pembelajaran yaitu manajemen pengetahuan. Dalam upaya mengembangkan kerangka manajemen pengetahuan di BCA *Learning Institute*, manajemen pengetahuan dibagi menjadi dua pendekatan yaitu pendekatan berorientasi pada manusia (*Community of practice*) dan pendekatan teknologi (*knowledge management center*) (Murad, 2020).

Sepanjang tahun 2020, sejak munculnya COVID-19, BCA tetap menjalankan pembelajaran melalui daring untuk 846 *batch* selama 104.460 hari pelatihan dengan total peserta 24.202 karyawan, didukung oleh 4.616 instruktur internal. Bagi karyawan baru, BCA memberikan FLY (*First Learning Year*) dengan memberikan pemahaman mengenai nilai BCA, struktur organisasi, budaya, dan regulasi (Annual Report BCA, 2020). Dengan adanya *BCA learning institute*, hal ini menunjukkan bahwa BCA mendukung dan memfasilitasi karyawannya dalam mengembangkan pengetahuan di berbagai aspek, serta dapat menjadikan BCA mempunyai standar pelayanan yang sama diseluruh kantor wilayah maupun cabang.

Vice Presidents BCA Learning Institute Jakarta, Ibu Ferawaty Kurnadi menjelaskan BCA mengimplementasikan beberapa pendekatan dari para ahli manajemen pengetahuan dan mencoba mengoptimalisasi dengan *framework* versi BCA yaitu *Community of practice* dan *Knowledge management center*. Berdasarkan kedua manajemen pengetahuan strategi tersebut BCA mengakomodasi seluruh karyawan untuk melakukan proses *sharing*. Proses manajemen pengetahuan diterapkan dengan cara mengadopsi dari Nonaka dan Takiochi tentang SECI (*Sosialization, Externalization, Combination dan Internalization*) yang menjadi acuan bagi karyawan untuk melakukan *knowledge sharing*. Manajemen pengetahuan akan mendorong karyawan untuk menghasilkan *improvement* dan inovasi yang dapat berdampak pada kinerja. Tantangan terberat diawal penerapan manajemen pengetahuan adalah menggerakkan orang untuk berbagi pengetahuannya serta memastikan bahwa proses manajemen pengetahuan telah memiliki dokumentasinya dan didayagunakan dengan banyaknya pengetahuan yang sudah diperoleh dan dikelola (pqm.co.id, 2018).

Dengan telah diterapkannya manajemen pengetahuan di BCA, seluruh informasi dan pengetahuan, baik di pusat ataupun di cabang dikelola dan disimpan secara *direct* oleh divisi pembelajaran dan pengembangan (DPP). Hal tersebut didukung dengan tersimpannya informasi pada pengolah data perusahaan, sehingga semua informasi dan pengetahuan dapat diterima dan diakses dengan mudah oleh *stakeholder* perusahaan dengan standar yang sama. Dengan tersimpannya informasi juga berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan kepada nasabah, sehingga nasabah dapat dengan mudah dan cepat dalam mendapatkan solusi atas keluhan ataupun informasi yang dibutuhkan. Karena jika adanya *turnover* karyawan, pengetahuannya tetap tersimpan di data perusahaan. Hal tersebut dikatakan berdasarkan penjelasan

dari narasumber Pak Sudrajat bagian DPP. Bank perlu secara berkelanjutan untuk terus meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, agar nasabah dapat terus memberikan loyalitasnya. Diferensiasi pelayanan BCA dengan bank lainnya saat ini dipengaruhi dengan sejak adanya manajemen pengetahuan. Dengan upaya untuk terus meningkatkan pelayanannya yang baik kepada pelanggan, terbukti dengan diberikannya penghargaan ajang *The Best Contact Center* Indonesia (TBCCI) karena sebagai perbankan nasional, melalui Halo BCA sebagai *contact center* di BCA yang memiliki peran penting dalam memberikan *services excellence* kepada nasabah (Syahnaz, 2021)

Untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen pengetahuan dan kinerja karyawan di BCA Pusat Jakarta pada divisi Pembelajaran dan Pengembangan, peneliti melakukan penelitian melalui pra-kuesioner yang di sebarakan kepada 20 karyawan di divisi Pembelajaran dan Pengembangan pra-kuesioner ini berisikan pernyataan-pernyataan mengenai *knowledge management* dan kinerja karyawan di BCA. Pernyataan dalam pra-kuesioner ini memiliki 5 pilihan jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (ST), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Berikut merupakan hasil dari kuesioner pra-penelitian tersebut:

Tabel 1.1 Hasil Pra-Kuesioner *Knowledge Management* di Divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Manajemen pengetahuan yang diterapkan perusahaan telah di implementasikan dengan baik	25%	60%	15%	0%	0%
2.	Saya telah memahami manajemen pengetahuan berbasis teknologi yang ada di perusahaan	30%	60%	10%	0%	0%
3.	Perusahaan telah menyediakan sarana untuk menciptakan budaya belajar yang efektif	30%	45%	25%	0%	0%
4.	Saya membagikan pengetahuan pada rekan kerja sesudah memperoleh pelatihan	10%	20%	45%	25%	0%
5.	Perusahaan mampu menciptakan semangat <i>knowledge sharing</i> dengan baik	25%	50%	15%	10%	0%

Sumber : Hasil olah data pra kuesioner (2021)

Berdasarkan hasil pra-kuesioner diatas dapat dilihat bahwa karyawan di divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta mayoritas menjawab setuju “Telah memahami manajemen pengetahuan berbasis teknologi yang ada di perusahaan” dengan persentase tertinggi yaitu 65% dan persentase tertinggi selanjutnya yaitu “Manajemen pengetahuan yang diterapkan perusahaan telah di implementasikan dengan baik” dengan persentase 60% karyawan setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah menerapkan manajemen pengetahuan dengan baik kepada karyawan di divisi Pembelajaran dan Pengembangan. Namun walaupun karyawan telah memahami manajemen pengetahuan yang telah diterapkan oleh perusahaan, karyawan masih kurang dalam membagikan pengetahuan yang telah diterima kepada karyawan lain, hal ini dapat dilihat dari masih adanya karyawan yang tidak setuju dengan pernyataan nomor empat dan lima.

Tabel 1.2 Hasil Pra-Kuesioner Kinerja Karyawan di Divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya memiliki tanggung jawab dan komitmen dengan tugas yang Diberikan	70%	25%	5%	0%	0%
2.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	40%	30%	30%	0%	0%
3.	Saya memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang saya lakukan	25%	35%	30%	10%	0%
4.	Saya fokus pada pencapaian target	35%	40%	25%	0%	0%
5.	Selalu memberikan hasil kerja terbaik untuk perusahaan walaupun kuantitas kerja banyak	25%	35%	30%	10%	0%

Sumber : Hasil olah data Pra Kuesioner (2021)

Berdasarkan hasil pra-kuesioner pada tabel 1.2 diatas secara keseluruhan kinerja karyawan di divisi Pembelajaran dan Pengembangan Kantor BCA Pusat Jakarta sudah cukup baik namun pada pernyataan “saya memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang saya lakukan” dan “selalu memberikan hasil terbaik untuk perusahaan walaupun kuantitas kerja banyak” terdapat karyawan yang memilih tidak setuju.

Dengan hasil pra kuesioner diatas, masih terlihat adanya karyawan yang belum menerapkan secara maksimal manajemen pengetahuan yang ada di perusahaan sehingga dapat berdampak pada kinerja karyawan di perusahaan. Serta dengan telah didirikannya divisi dan pembelajaran dan pengembangan di perusahaan BCA, menjadi salah satu langkah BCA untuk terus meningkatkan kinerja karyawan yang berdampak secara langsung pada meningkatnya pelayanan kepada nasabah yaitu salah satunya dengan mengembangkan manajemen pengetahuan di perusahaan.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan di Divisi Pembelajaran dan Pengembangan Kantor BCA Pusat Jakarta”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka pertanyaan yang dikemukakan adalah :

1. Bagaimana deskripsi manajemen pengetahuan yang diterapkan di divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta ?
2. Bagaimana deskripsi kinerja karyawan di divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta ?
3. Apakah pengaruh manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan di divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini ialah:

1. Untuk mengukur persepsi penerapan *knowledge management* di divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta.
2. Untuk mengukur persepsi kinerja karyawan di divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta.
3. Untuk menguji pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan di divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta.

1.5 Kegunaan Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat berimplikasi dalam hal sebagai berikut :

a. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu, pengetahuan dan juga wawasan yang terkait dengan sumber daya manusia, manajemen pengetahuan dan kinerja karyawan.

b. Praktis

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya untuk tercapainya tujuan perusahaan dan mengembangkan kegiatan manajemen pengetahuan. Serta dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian.

1.6 Waktu Periode Penelitian

Periode penelitian ini dimulai dari bulan Juli 2021 – Oktober 2022. Objek penelitian ini adalah divisi Pembelajaran dan Pengembangan BCA Pusat Jakarta.

1.7 Sistem Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai objek studi penelitian, fenomena latar belakang penelitian, perumusan masalah, manfaat, tujuan dan ruang lingkup pada penelitian yang dilakukan secara umum, ringkas dan padat agar tepat sesuai dengan isi penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil kajian kepustakaan terkait topik pembahasan dan variabel penelitian untuk menjadi dasar penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis, meliputi rangkuman teori manajemen pengetahuan, teori kinerja karyawan dan teori MSDM, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Mendeskripsikan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjelaskan ataupun menjawab masalah penelitian yang meliputi penjelasan mengenai : jenis penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel, cara pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Menjelaskan mengenai hasil pengujian, hasil analisa, dan pembahasan analisis data.

BAB V PENUTUP

Menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa berdasarkan yang telah dijelaskan pada bab-bab yang sebelumnya.