

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, Allah swt yang telah mengizinkan penulis untuk menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “**Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan Tentang *Research* Pada Unit *Research And Development Center* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom RDC Bandung)**”.

Penulis mendapat banyak sekali dukungan dan dorongan dalam penelitian ini yang memacu semangat penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dengan benar dan tepat waktu, untuk itu perkenankan penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Nurdjaja selaku pembimbing perusahaan penulis, yang dengan bimbingan beliau juga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Ade Irma Susanty. Dra., MM selaku dosen pembimbing yang dengan segala kebaikan beliau senantiasa memberikan saran, kritikan dan solusi yang bermanfaat bagi penulis dan terus memastikan penelitian ini tersusun dengan semestinya.
3. Kedua orangtua penulis (Septia Rita, Spd. dan Drs. Wen'arizal) yang tidak pernah berhenti mengirimkan doa yang menjadi kekuatan luar biasa bagi penulis dalam proses penelitian ini.
4. Fiko Pamasku Enggla kakak penulis yang baru saja menikah. Mely Fitriani kakak perempuan penulis yang mudah-mudahan juga segera menikah. Rijalul Hafis dan Nur Sofia Lola adik-adik penulis yang dua tahun lagi akan segera menjadi mahasiswa.
5. Seluruh keluarga besar penulis yang selalu mendukung penulis baik moril maupun materil (Ibu, Enek, Apak, Atuak, Om, Etek, Mamak, dan semuanya).
6. Seluruh sahabat dan teman yang penuliscintai, Khalid, Alexander, Aseng Miang, Hafizd Gaul, Dedek Je, Jimmy, Eka Inces, Halim Langang, Wima *Costumer*, Mbak Icha Mami, Ayu, Cika Rizka, Bu aji Fifi, Egy, Agung, Brodon, Bronin, Alby, Capaik, Burur, Maje, Ustadz Jundi, TB alias Tubagus serta anak-anak kosan E10 *I love you all*.
7. Seluruh teman-teman, EMBUN IM Telkom, GAMUS IM Telkom, UKBM IM Telkom, Logistik OKMB Power 2012.
8. Serta seluruh orang-orang yang selama ini berada disekeliling penulis, dan senantiasa memberikan semangat serta dukungan kepada penulis, “Salam hormat dan terimakasih saya untuk kalian semua”.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini belumlah sempurna, masih ada kekurangan disana-sini yang semestinya tidak terjadi, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis butuhkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, Mei 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Tinjauan Umum Perusahaan.....	1
1.1.1 Gambaran Singkat PT.Telkom.....	1
1.1.2 Tinjauan Umum Objek Penelitian.....	2
1.1.3 Visidan Misi Telkom <i>Research and Development</i> .....	2
1.1.4 Struktur Organisasi Telkom <i>Research and Development</i> .....	2
1.1.5 Bidang Usaha.....	2
1.1.6 Layanan dan Produk.....	3
1.2 Latar Belakang Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN RUANG LINGKUP PENELITIAN	
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian.....	9
2.1.1. <i>Knowledge</i> .....	9
2.1.2. Jenis-jenis <i>Knowledge</i> .....	10
2.1.3. <i>Knowledge Management</i> .....	12
2.1.4. Faktor-Faktor Penting dalam Penerapan <i>Knowledge Management</i> .....	12
2.1.5. Manfaat Implementasi <i>Knowledge Management</i> .....	13
2.1.6. <i>Knowledge Management Process</i> .....	14
2.1.7. Kinerja.....	19
2.1.8. Penilaian Kinerja.....	19
2.1.9. Tujuan Penilaian Kinerja.....	19
2.1.10. Manfaat Penilaian Kinerja.....	20
2.1.11. Aspek Penilaian Kinerja.....	21
2.2. Hubungan <i>Knowledge Management</i> dengan Kinerja.....	23
2.3. Penelitian Terdahulu.....	24
2.4. Kerangka Pemikiran.....	61
2.5. Hipotesis Penelitian.....	62
2.6. Ruang Lingkup Penelitian.....	63

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	64
3.2. Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	64
3.2.1 Operasional Variabel.....	64
3.2.2 Skala Pengukuran.....	66
3.3. Tahap Pengumpulan Data.....	67
3.4. Populasi dan Sampel.....	67
3.4.1 Populasi.....	67
3.4.2 Sampel dan Teknik Sampling.....	67
3.5. Pengumpulan Data.....	68
3.6. Uji Validitas dan Realibilitas.....	68
3.6.1. Uji Validitas.....	68
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	70
3.7. Teknik Analisis Data.....	71
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	71
3.7.2. <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i> .....	72
3.7.3. Uji Normalitas.....	72
3.7.4. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	73
3.8. Uji Hipotesis.....	74
3.8.1. Analisis Korelasi Person.....	74
3.8.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	75
3.8.3. Uji -t.....	75

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	76
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	76
4.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	77
4.1.4 Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	78
4.2 Analisis Deskriptif.....	78
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Knowledge Management</i> (X).....	78
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	84
4.3 Uji Normalitas.....	87
4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	88
4.5 Uji Hipotesis.....	89
4.5.1. Analisis Korelasi Pearson.....	89
4.5.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	89
4.5.3. Uji-t.....	90

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	91
5.2. Saran.....	91
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan.....	91

5.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
DAFTAR LAMPIRAN.....	96

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Struktur <i>Knowledge</i> dalam Organisasi.....	6
Tabel 1.2 Rata-rata Kinerja <i>Research</i> Telkom RDC 2012.....	7
Tabel 2.1 Contoh Data, Informasi dan <i>Knowledge</i> .....	10
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Variabel Operasionasi.....	64
Tabel 3.2 Desain Pengukuran Kuesioner.....	66
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Knowledge Management (X)</i> .....	69
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	70
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 3.6 Kategori Persentase.....	71
Tabel 3.7 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ .....	74
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Knowledge Management (X)</i> .....	78
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan (Y).....	84
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas (Kolmogrov-Smirnov).....	88
Tabel 4.4 Hasil Uji Linear Sederhana.....	88
Tabel 4.5 Hasil Uji Korelasi Pearson.....	89
Tabel 4.6 Hasil Uji-t.....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1 Struktur Organisasi Telkom RDC.....	2
Gambar 2.1 <i>Conceptual Progression from Data to Knowledge</i> .....	9
Gambar 2.2 SECI Model.....	11
Gambar2.3 <i>Knowledge Management Cycle</i> .....	14
Gambar 2.4 <i>Knowledge Acquitition</i> .....	16
Gambar2.5 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	61
Gambar2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	62
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	67
Gambar3.2 Garis Kontinum.....	72
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	76
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	77
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan PengalamanKerja.....	78
Gambar 4.5 Garis Kontinum Responden Terhadap <i>Knowledge Management</i> .....	83
Gambar 4.6 Garis Kontinum Responden Terhadap Kinerja Karyawan.....	87
Gambar 4.7 UjiNormalitas.....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian.....	96
LAMPIRAN 2 Tabulasi Kuesioner.....	98
LAMPIRAN 3 Hasil Olahan SPSS.....	100