



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

ANALISIS PENGARUH *KNOWLEDGE SHARING, KNOWLEDGE CREATION, KNOWLEDGE CODIFICATION DAN KNOWLEDGE RETENTION* TERHADAP *JOB SATISFACTION* TELAAH PADA KARYAWAN PT. XYZ



SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Nama : Chyntia Fandau

Nim : 14130110133

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2018**

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH ***KNOWLEDGE SHARING, KNOWLEDGE CREATION, KNOWLEDGE CODIFICATION DAN KNOWLEDGE RETENTION TERHADAP JOB SATISFACTION*** TELAAH PADA KARYAWAN PT. XYZ

Oleh

Nama : Chyntia Fandau

Nim : 14130110133

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Tangerang, 9 Agustus 2018

Ketua Sidang

Pengaji

Santi Rimadias, S.P., M.Si.

Dr. J. Johnny Natu Prihanto, M.M.

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

Nurina Putri Handayani. S.E,M.M.

Dewi Wahyu Handayani. S.E,M.M.

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini saya :

Nama : Chyntia Fandau

Nim : 14130110133

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi berjudul "**Analisis Dampak Knowledge Management terhadap Job Satisfaction; Telaah pada Karyawan PT. XYZ**" merupakan hasil karya ilmiah yang dibuat oleh saya sendiri dan tidak melakukan plagiat.

Semua kutipan orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah saya sebutkan sumber kutipannya, serta saya cantumkan dalam daftar pustaka. Jika pada kemudian hari terbukti saya melakukan penyimpangan atau kecurangan dalam penyusunan skripsi ini, saya bersedia menerima konsekuensinya.

Tangerang, 9 Agustus 2018



Chyntia Fandau

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ analisis pengaruh knowledge sharing, knowledge creation, knowledge codification, dan knowledge retention terhadap job satisfaction; Telaah Pada Karyawan PT. XYZ” dengan baik dan tepat pada waktu yang sudah ditentukan. Skripsi ini dibuat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Multimedia Nusantara.

Skripsi yang telah dibuat oleh penulis ini juga tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan ini, khususnya kepada:

1. Keluarga Mama, Papa dan Maria Fandau S.E., serta seluruh keluarga besar yang selalu memberi dukungan baik doa, materi, maupun moril yang membuat penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah bersedia menyetujui laporan magang yang telah penulis susun bersama dosen pembimbing.
3. Ibu Nurina Putri Handayani S.E., selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bantuan, masukan dan dukungan selama proses pembuatan skripsi.
4. Bapak Drs. Johny Natu Prihanto, M.M. selaku Ketua Sidang yang telah memberikan saran dan masukan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

5. Ibu Santi Rimadias selaku Pengaji yang telah memberikan saran dan masukan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Agung Nugraha, selaku *General Manager Human Resources* dari PT. XYZ yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan riset di PT. XYZ.
7. Bapak Bagus Nurhasim, selaku *Staff Human Resources* yang membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam melakukan proses riset di PT. XYZ.
8. Bapak Rey Sihite, selaku *Staff Operasional* yang membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam melakukan proses riset di PT. XYZ.
9. Bapak Zaren Alfredo, selaku *Staff Operasional* yang membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam melakukan proses riset di PT. XYZ.
10. Ibu Wulan Fitry Hardhiyanti, selaku Staff Pemeliharaan Jalan Rutin yang membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam melakukan proses riset di PT. XYZ.
11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk mengisi kuesioner penelitian ini, serta pihak – pihak yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan sesi in-depth interview sehingga penulis mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

12. Aldo Winata dan Elizabeth Widjaja yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama proses pengolahan data penelitian ini.
13. Sahabat penulis Olfin, Felicia, Marcella, Yemima, Chyntia, Tasia, Muti, Seren, Siti, Nabela, Kak Vira, Melisa, Nadya, Steven, Alvian, Kelvin dan sahabat-sahabat lainnya yang telah memberikan dukungan, semangat, materil dan moril kepada penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Dallia, Kanzu, Clara, Nadya dan teman-teman seperjuangan skripsi lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang selalu memberikan dukungan dan semangat hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi bersama-sama.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga kelak penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi.

Tangerang, 9 Agustus 2018



Chyntia Fandau

ABSTRAK

Pemerintah saat ini terus melakukan upaya untuk melakukan pembangunan jalan tol di Indonesia dengan cara menunjuk PT.XYZ untuk bekerjasama membangun jalan tol. Agar pembangunan jalan tol dapat berjalan dengan baik, maka PT. XYZ perlu memperhatikan sumber daya manusia dengan cara menerapkan setiap aspek yang ada di dalam *knowledge management* seperti *knowledge sharing*, *knowledge creation*, *knowledge codification* dan *knowledge retention* karena secara tidak langsung hal ini dapat meningkatkan *job satisfaction*. Oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan setiap aspek dalam *knowledge management* agar perusahaan semakin lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh *knowledge sharing*, *knowledge creation*, *knowledge codification* dan *knowledge retention* terhadap *job satisfaction*. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode *nonprobability sampling*. Dengan menggunakan teknik *judmental sampling*. Data yang diperoleh dengan menyebar kuesioner *online* sebanyak 130 responden yang merupakan karyawan PT. XYZ. Data penelitian ini diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari *knowledge sharing* terhadap *job satisfaction*, terdapat pengaruh negatif dari *knowledge creation* terhadap *job satisfaction*, terdapat pengaruh positif dari *knowledge codification* terhadap *job satisfaction* dan terdapat pengaruh positif dari *knowledge retention* terhadap *job satisfaction*.

Kata Kunci : *Knowledge Sharing, Knowledge Creation, Knowledge Codification, Knowledge Retention, Job Satisfaction.*

ABSTRACT

The government continues to make efforts to develop toll roads in Indonesia by appointing PT.XYZ to cooperate to build toll roads. In order for toll road construction to run properly, PT. XYZ needs to pay attention to human resources by applying every aspect that exist in knowledge management such as knowledge sharing, knowledge creation, knowledge codification and knowledge retention because indirectly this can improve job satisfaction. Therefore, companies need to pay attention to every aspect in knowledge management for the company getting better.

This study aims to analyze the influence of knowledge sharing, knowledge creation, knowledge codification and knowledge retention of job satisfaction. Questionnaires were distributed using nonprobability sampling method. By using judgmental sampling technique. Data obtained by spreading the questionnaire online as many as 130 respondents who are employees of PT. XYZ. This research data is processed by using SPSS version 23.

The results of this study indicate that there is a positive influence of knowledge sharing on job satisfaction, there is a negative effect of knowledge creation on job satisfaction, there is positive influence of knowledge codification to job satisfaction and there is positive influence from knowledge retention to job satisfaction.



Keyword : Knowledge Sharing, Knowledge Creation, Knowledge Codification, Knowledge Retention, Job Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian.....	22
1.4.1 Manfaat Akademis	22
1.4.2 Manfaat Praktis	22
1.5 Batasan Penelitian	22
1.6 Sistematika Penulisan.....	24
BAB II.....	26
LANDASAN TEORI	26
2.1 Pengertian Manajemen	26
1.1.1. Proses Manajemen	26
1.1.2. Level dan Bidang Manajemen	27

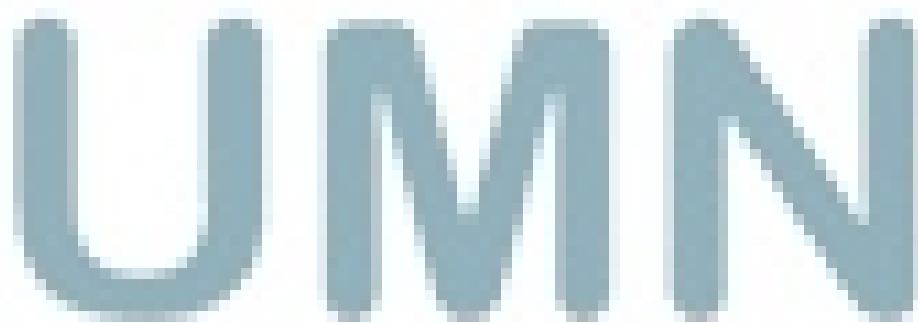
1.1.3.	Proses Manajemen Strategis	28
2.2	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	29
2.2.1	Alat Manajemen Sumber Daya Manusia Strategis	30
2.2.2	Rekrutmen	31
2.2.3	Training	32
2.2.4	Proses Pelatihan Lima Langkah ADDIE.....	32
2.2.5	Melakukan Analisis Kebutuhan Training	33
2.2.6	Merancang Program Pelatihan	35
2.2.7	Mengembangkan Program	35
2.2.8	Melaksanakan Program Pelatihan	36
2.3	<i>Knowledge</i>	40
2.4	<i>Knowledge Management</i>	41
2.4.1	Dua Jenis <i>Knowledge Management</i>	42
2.4.2	Penerapan KM Terletak Pada Empat Bidang Utama.....	43
2.5	<i>Knowledge Sharing</i>	44
2.5.1	<i>Knowledge sharing</i> di Komunitas Praktik Virtual	45
2.6	<i>Knowledge Creation</i>	46
2.6.1	Proses <i>Knowledge Creation</i>	46
2.7	<i>Knowledge Codification</i>	47
2.7.1	<i>Explicit Knowledge Codification</i>	48
2.8	<i>Knowledge Retention</i>	49
2.8.1	<i>Knowledge Retention</i> : Portofolio Pendekatan.....	49
2.8.2	<i>Retention Tactics</i>	51
2.9	<i>Job Satisfaction</i>	52
2.9.1	Faktor yang Mempengaruhi <i>Job Satisfaction</i>	53

2.9.2	Respon terhadap Ketidakpuasan Kerja	54
2.10	Model dan Hipotesa Penelitian.....	55
2.10.1	Model Penelitian	55
2.11	Pengembangan Hipotesa Penelitian	56
2.11.1	Pengaruh <i>knowledge sharing</i> terhadap <i>job satisfaction</i>	56
2.11.2	Pengaruh <i>knowledge creation</i> terhadap <i>job satisfaction</i>	57
2.11.3	Pengaruh <i>knowledge codification</i> terhadap <i>job satisfaction</i>	58
2.11.4	Pengaruh <i>knowledge retention</i> terhadap <i>job satisfaction</i>	59
2.12	Tabel Penelitian Terdahulu	61
BAB III	71
LANDASAN TEORI	71
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	71
3.1.1	Visi dan Misi PT. XYZ	72
3.1.2	<i>Value</i> Perusahaan	73
3.2	Struktur Organisasi.....	74
3.3	Desain Penelitian	75
3.3.1	Research Data.....	75
3.3.2	Metode Penelitian.....	76
3.4	Ruang Lingkup Penelitian	77
3.4.1	Target Populasi.....	77
3.4.2	<i>Sampling Techniques</i>	77
3.4.3	<i>Sampling Size</i>	80
3.5	Teknik Pengumpulan Data	81
3.5.1	Sumber dan Cara Pengumpulan Data	81
3.5.2	Metode Pengumpulan Data	82

3.6	Periode Penelitian.....	83
3.7	Definisi Operasional <i>Variable</i>	84
3.7.1	Variable Bebas	84
3.7.2	Variable Terikat	86
3.8	Teknis Pengolahan Analisis Data.....	87
3.8.1	Uji Instrumen	87
3.8.2	Uji Validitas	88
3.8.3	Uji Reabilitas.....	88
3.8.4	Uji Asumsi Klasik	89
3.8.5	Uji Model	91
3.8.6	Uji Hipotesis	92
3.9	Tabel Operasional <i>Variable</i>	94
BAB IV	98
	ANALISA DAN PEMBAHASAN	98
4.1	Deskripsi Profil Responden.....	98
4.1.1	Status Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	99
4.1.2	Status Responden Berdasarkan Usia	100
4.1.3	Status Responden Berdasarkan Status Karyawan	101
4.1.4	Status Responden Berdasarkan Kegiatan yang Diikuti.....	102
4.1.5	Status Responden Berdasarkan Lama Bekerja Karyawan	103
4.1.6	Status Responden Berdasarkan Jabatan Karyawan.....	104
4.1.7	Status Responden Berdasarkan Departemen Karyawan	105
4.2	Analisa Deskriptif.....	106
4.2.1	<i>Knowledge Sharing</i> (X1)	107
4.2.2	<i>Knowledge Creation</i> (X2)	111

4.2.3	<i>Knowledge Codification</i> (X3)	115
4.2.4	<i>Knowledge Retention</i> (X4).....	118
4.2.5	<i>Job Satisfaction</i> (Y1).....	120
4.3	Uji Instrument <i>Pre-Test</i>	122
4.3.1	Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	123
4.3.2	Uji Reabilitas <i>Pre-Test</i>	125
4.4	Uji Instrument <i>Main-Test</i>	127
4.4.1	Uji Validitas <i>Main-Test</i>	127
4.4.2	Uji Reabilitas <i>Main-Test</i>	129
4.5	Uji Asumsi Klasik	131
4.5.1	Uji Multikolonieritas.....	131
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	132
4.5.3	Uji Normalitas.....	134
4.6	Uji Model	136
4.6.1	Koefisiensi Determinasi (R^2)	136
4.7	Uji Hipotesis.....	137
4.7.1	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	137
4.7.2	Analisis Regresi Berganda	140
4.8	Interpretasi Hasil Penelitian	143
4.8.1	Berdasarkan hasil analisa deskriptif, maka dapat disimpulkan :.....	143
4.8.2	Berdasarkan Uji Instrumen, maka dapat disimpulkan:	146
4.8.3	Melalui Uji Asumsi Klasik, maka dapat disimpulkan :	146
4.8.4	Melalui Uji Model, maka dapat disimpulkan :	147
4.8.5	Melalui Uji Hipotesis, maka dapat disimpulkan :	148
4.9	Implikasi Manajerial.....	149

BAB V	157
KESIMPULAN DAN SARAN	157
5.1 Kesimpulan.....	157
5.2 Saran	159
5.2.1 Saran untuk Perusahaan Berdasarkan Hipotesis	159
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	164
DAFTAR PUSTAKA	165
LAMPIRAN	170



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pembangunan Jalan Tol di Indonesia dari Tahun 1973 – 2017.....	2
Gambar 1.2 Persentase Knowledge yang Tersimpan dan Terstruktur dalam Pikiran atau Otak Karyawan	5
Gambar 1.3 Persentase Kepuasan Karyawan di Indonesia Berdasarkan Kelompok Usia	10
Gambar 2.1 Proses Rekrutmen dan Seleksi	31
Gambar 2.2 Contoh knowledge sharing praktik terbaik / pelajaran	45
Gambar 2.3 Model Penelitian	56
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. XYZ.....	74
Gambar 4.1 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	99
Gambar 4.2 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Usia	100
Gambar 4.3 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Status Karyawan	101
Gambar 4.4 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Kegiatan Karyawan.....	102
Gambar 4.5 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Lama Bekerja Karyawan.	103
Gambar 4.6 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Jabatan Karyawan	104
Gambar 4.7 Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Departemen Karyawan....	105
Gambar 4.8 Uji Heteroskedastisitas variabel <i>Knowledge Sharing, Knowledge Creation, Knowledge Codification, Knowledge Retention</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	133
Gambar 4.9 Uji Normalitas variabel <i>Knowledge Sharing, Knowledge Creation, Knowledge Codification, Knowledge Retention</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	135

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Pemenang Indonesia MAKE Study Award tahun 2014 – 2016	7
Table 2.1 Perbandingan Sifat <i>Tacit Vs Explicit Knowledge</i>	43
Table 2.2 Tabel Penelitian Terdahulu	61
Tabel 3.1 Tabel Skala Pengukuran Likert.....	83
Tabel 3.2 Operasional Variable.....	94
Tabel 4.1 Skala Interval 6 Kategori	107
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Knowledge Sharing</i>	108
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Knowledge Creation</i>	112
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Knowledge Codification</i>	116
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Knowledge Retention</i>	119
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Job Satisfaction</i>	121
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	124
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas <i>Pre-Test</i>	126
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Main Test</i>	128
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas <i>Main Test</i>	130
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas variabel <i>Knowledge Sharing, Knowledge Creation, Knowledge Codification, Knowledge Retention</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	131
Tabel 4.12 Hasil Uji Model Variabel <i>Knowledge Sharing, Knowledge Creation, Knowledge Codification, Knowledge Retention</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	136
Tabel 4.13 Uji Statistik t Variabel <i>Knowledge Sharing, Knowledge Creation, Knowledge Codification dan Knowledge Retention</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	138
Tabel 4.14 Kesimpulan Hasil Uji Statistik t	140
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Variabel <i>Knowledge Sharing, Knowledge Creation, Knowledge Codification, Knowledge Retention</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	141