

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| <i>ABSTRACT</i> | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 16 |
| 1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 19 |
| 1.4. Sistematika Penulisan | 21 |
| BAB II..... | 22 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 22 |
| 2.1 Budaya Organisasi | 22 |
| 2.1.1. Definisi Budaya Organisasi..... | 22 |
| 2.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi | 24 |
| 2.1.3. Indikator Budaya Organisasi..... | 27 |
| 2.2. Dukungan Organisasi..... | 29 |
| 2.2.1. Definisi Dukungan Organisasi | 29 |
| 2.2.2. Indikator Dukungan Organisasi | 31 |
| 2.3. <i>Knowledge Management</i> (Manajemen Pengetahuan)..... | 33 |
| 2.3.1. Definisi <i>Knowledge Management</i> (Manajemen Pengetahuan)..... | 33 |
| 2.3.2. Manfaat <i>Knowledge management</i> (Manajemen Pengetahuan) | 35 |
| 2.3.3. Indikator <i>Knowledge Management</i> | 35 |

| | | |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.4. | Kinerja Karyawan | 37 |
| 2.4.1. | Definisi Kinerja Karyawan | 37 |
| 2.4.2. | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan | 38 |
| 2.4.3. | Indikator Kinerja karyawan..... | 39 |
| 2.5. | Telaah Penelitian Terdahulu | 41 |
| 2.6. | Kerangka Pemikiran..... | 46 |
| 2.7. | Hipotesis Penelitian | 46 |
| 2.7.1. | Pengaruh Budaya Organisasi terhadap <i>Knowledge Management</i> | 46 |
| 2.7.2. | Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap <i>Knowledge Management</i> | 47 |
| 2.7.3. | Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan | 48 |
| 2.7.4. | Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan | 49 |
| 2.7.5. | Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap Kinerja Karyawan..... | 50 |
| BAB III | | 52 |
| METODE PENELITIAN..... | | 52 |
| 3.1. | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel | 52 |
| 3.1.1. | Variabel Penelitian..... | 52 |
| 3.1.2. | Definisi Operasional Variabel..... | 53 |
| 3.2. | Populasi dan Sampel | 59 |
| 3.2.1. | Populasi..... | 59 |
| 3.2.2. | Sampel..... | 60 |
| 3.3. | Jenis dan Sumber Data..... | 61 |
| 3.4. | Metode Pengumpulan Data..... | 62 |
| 3.5. | Metode Analisis | 64 |
| 3.5.1. | Uji Instrumen | 64 |
| 3.5.2. | Uji Asumsi Klasik..... | 65 |
| 3.5.3. | Uji Model | 67 |
| 3.5.4. | Analisis Jalur..... | 71 |
| 3.5.5. | Uji Efek Mediasi atau Uji Sobel | 73 |
| BAB IV | | 76 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 76 |
| 4.1. | Gambaran Umum Perusahaan..... | 76 |
| 4.1.1. | Profil Perusahaan | 76 |
| 4.1.2. | Sejarah dan Latar Belakang Perusahaan | 78 |

| | | |
|---------|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1.3. | Visi, Misi dan Strategi Perusahaan | 80 |
| 4.1.4. | Logo Perusahaan | 81 |
| 4.1.5. | Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk | 82 |
| 4.1.6. | Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Surabaya | 83 |
| 4.2. | Gambaran Umum Responden | 85 |
| 4.2.1. | Responden Berdasarkan Gender | 87 |
| 4.2.2. | Responden Berdasarkan Usia..... | 87 |
| 4.2.3. | Responden Berdasar Tingkat Pendidikan | 89 |
| 4.2.4. | Responden Berdasar Lama Masa Kerja | 90 |
| 4.2.5. | Responden Berdasar Penghasilan | 91 |
| 4.3. | Gambaran Umum Jawaban Responden terhadap Variabel Penelitian | 92 |
| 4.3.1. | Analisis Deskripsi Variabel..... | 92 |
| 4.3.2. | Uji Validitas dan Reliabilitas | 100 |
| 4.4. | Uji Asumsi Klasik..... | 103 |
| 4.4.1. | Uji Multikolinieritas..... | 103 |
| 4.4.2. | Uji Normalitas..... | 106 |
| 4.4.3. | Uji Linearitas..... | 111 |
| 4.4.4. | Uji Model..... | 115 |
| 4.4.5. | Analisis Jalur..... | 122 |
| 4.4.6. | Uji Efek Mediasi (Uji Sobel) | 125 |
| 4.5. | Pembahasan..... | 127 |
| 4.5.1. | Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Knowledge Management ... | 128 |
| 4.5.2. | Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap <i>Knowledge Management</i> | 129 |
| 4.5.3. | Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan..... | 129 |
| 4.5.4. | Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan | 130 |
| 4.5.6. | Pengaruh <i>Knowledge Management</i> Terhadap Kinerja Karyawan | 131 |
| BAB V | | 133 |
| PENUTUP | | 133 |
| 5.1. | Kesimpulan | 133 |
| 5.2. | Keterbatasan Penelitian..... | 137 |
| 5.3. | Saran | 138 |
| 5.3.1. | Implikasi Teoritis | 138 |
| 5.3.2. | Implikasi Kebijakan..... | 140 |

| | |
|--------------------------------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA | 143 |
| KUESIONER PENELITIAN..... | 147 |
| TABULASI DATA..... | 153 |
| HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS | 157 |
| HASIL UJI ASUMSI KLASIK | 165 |
| HASIL UJI MODEL..... | 176 |
| HASIL UJI SOBEL | 180 |