

**ANALISIS KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN BUDAYA KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK BCA KCU
DARMO SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

SISILLIA EVELYN TJUSANTO

17012010106/FEB/EM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN VETERAN JAWA TIMUR

2021

**ANALISIS KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN BUDAYA KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK BCA KCU
DARMO SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi dan Bisnis**

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

SISILLIA EVELYN TJUSANTO

17012010106/FEB/EM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN VETERAN JAWA TIMUR

2021

SKRIPSI

**ANALISIS KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN BUDAYA KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK BCA KCU DARMO SURABAYA**

Disusun Oleh :

SISILLIA EVELYN TJUSANTO

17012010106/FEB/EM


Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Pada Tanggal : 13 September 2021

Koordinator Program Studi Manajemen

Pembimbing Utama

Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Sulastris Irbayuni, SE, MM
NIP.196206161989032001


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, M.S. CHRA
NIP. 195907011987031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

28 SEP 2021


Prof. Dr. Svamsul Huda, S.E., M.T.
NIP. 195908281990031001

SKRIPSI
ANALISIS KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN BUDAYA KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK BCA KCU DARMO SURABAYA

Yang diajukan oleh :

Sisillia Evelyn Tjusanto

17012010106 / FEB / EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh :

Pembimbing utama



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, M.S, CHRA

NIP. 195907011987031001

Tanggal : 01 juli 20210

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen

UPN "Veteran" Jawa Timur



Sulastrirrbayuni, S.E., M.M

NIP.196206161989032001

USULAN PENELITIAN
ANALISIS KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN BUDAYA KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK BCA KCU
DARMO SURABAYA

Yang Diajukan
SISILLIA EVELYN TJUSANTO

17012010106/ FEB/ EM

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing Utama

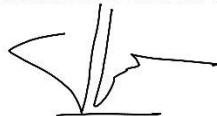
Tanggal :



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, M.S, CHRA

NIP. 195907011987031001

Mengetahui,
KOORDINATOR
PROGRAM STUDI MANAJEMEN



Sulastri Irbayuni, S.E., M.M

NIP.196206161989032001

ANALISIS KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK BCA KCU DARMO SURABAYA

Oleh:

Sisillia Evelyn Tjusanto

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BCA KCU Darmo Kota Surabaya provinsi Jawa Timur. Berdasarkan hasil data Kebijakan BCA terkait pengembangan SDM dan perlindungan karyawan, dapat dilihat bahwa BCA menjamin pengembangan SDM dan menerapkan kebijakan dalam perlindungan karyawannya di dalam lingkungan organisasi. Tujuan penelitian ini adalah agar dapat mengetahui apakah knowledge management dan budaya kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BCA KCU Darmo Kota Surabaya. Populasi yang dipakai di dalam penelitian ini yaitu semua anggota karyawan PT. Bank BCA KCU Darmo Kota Surabaya berjumlah 30 orang sebagai sampel. Teknik analisis yang dipakai di dalam penelitian ini yaitu smart partial least square (PLS). Hasil analisis menunjukkan knowledge management dan budaya kerja dapat memberikan peran yang signifikan kepada kinerja karyawan PT. Bank BCA KCU Darmo Kota Surabaya.

Kata Kunci: Knowledge Management; Budaya kerja; Kinerja Karyawan

Abstract

This research was carried out at PT. Bank BCA KCU Darmo, Surabaya City, East Java province. Based on research results of BCA Policy data related to HR development and employee protection, it can be seen that BCA guarantees HR development and implements policies to protect its employees within the organization. The intention was to find out whether knowledge management and work culture have an influence on employee performance at PT. Bank BCA KCU Darmo Surabaya City. The population used in this study were all workers of PT. Bank BCA KCU Darmo Surabaya City amounted to 30 respondents as a sample. The analytical technique used in this research is smart partial least square (PLS). The results of the analysis show that knowledge management and work culture are able to make a significant role to the performance of employees of PT. Bank BCA KCU Darmo Surabaya City.

Keyword: Knowledge Management; Work Culture; Working Performance

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah memberi rahmat, penyertaan dan perlindungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK BCA KCU DARMO SURABAYA”** untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Peneliti menyadari keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka peneliti memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang telah menuntun, mengarahkan dan mencurahkan rahmatnya selama pengerjaan skripsi ini dan diberikan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku rektor UPN ” Veteran ” Jawa Timur
3. Ibu Dra. Ec. Sulastri Irbayuni, M.M, selaku Ketua program studi Manajemen
4. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, M.S, CHRA selaku dosen pembimbing yang memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh staf dosen dan pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis.

6. Ayah saya Kristoforus Tjusanto, dan ibu saya Silawati serta ketiga kakak saya yang telah memberikan doa, kasih sayang dan dukungan, baik moril maupun materil untuk kesuksesan serta kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Seluruh pegawai di Kantor Bank BCA KCU Darmo Surabaya yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan.
8. Untuk teman-teman saya Windy Liemianti, Anggi Anggraeny dan Aan Riba yang selalu memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Untuk Ani Kopong dan Arief Hakim yang selalu membantu, memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Untuk kawan-kawan seperjuangan manajemen UPN Veteran Jawa Timur angkatan 17 khususnya Reni Fidianingrum dan Alethia Veritas yang sudah berjuang bersama dan banyak membantu dalam menyusun skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat ditulis satu persatu yang telah membantu selama penulisan skripsi ini.
12. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati demi sempurnanya skripsi ini.

Surabaya, 21 Juni 2021



Sisillia Evelyn Tjusanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Rumusan Masalah.....	8
1.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
1.1 Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.2.2 Knowledge Management.....	13
2.2.2.1 Pengertian Knowledge Management	13
2.2.2.2 Manfaat Knowledge Management	14
2.2.2.3 jenis-jenis <i>knowledge management</i>	16
2.2.2.4 Tahapan Knowledge Management.....	18
2.2.2.5 Indikator Knowledge Management.....	18
2.2.3 Budaya Kerja.....	19
2.2.3.1 Pengertian Budaya Kerja.....	19
2.2.3.2 Fungsi Budaya Kerja.....	20
2.2.3.3 Indikator Budaya Kerja.....	21
2.2.4 Kinerja Karyawan	23
2.2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan	23

2.2.4.2	Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan	24
2.2.4.3	Indikator Pengukuran Kinerja Karyawan	25
2.2.5	Hubungan Antar Variabel	26
2.2.5.1	Pengaruh <i>Knowledge Management</i> Terhadap Kinerja Karyawan .	26
2.2.5.2	Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	27
2.3	Kerangka Konseptual	28
2.4	Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		29
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.1.1	Definisi Operasional Variabel	29
3.1.2	Pengukuran Variabel	31
3.2	Populasi dan Sampel	32
3.2.1	Populasi	32
3.2.2	Sampel	32
3.3	Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.1	Sumber Data	33
3.3.2	Jenis Data	33
3.4	Uji Reabilitas dan Validitas	34
3.4.1	Uji Validitas	34
3.4.2	Uji Reabilitas	35
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	35
3.5.1	Teknik Analisis	35
3.5.2	Cara Kerja PLS	36
3.5.3	Model Spesifikasi PLS	37
3.5.4	Langkah-Langkah PLS	38
3.5.5	Asumsi PLS	44
3.5.6	Ukuran Sampel	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	46
4.1.1	Sejarah Singkat Objek Penelitian	46
4.1.2	Visi Dan Misi Objek Penelitian	48
4.1.3	Lokasi Objek Penelitian	48

4.1.4 Struktur Organisasi	49
4.1.5 Aspek Kegiatan Objek Penelitian	53
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	54
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	54
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja.....	57
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	58
4.3.1 Deskripsi <i>Knowledge Management</i>	58
4.3.2 Deskripsi Budaya Kerja	60
4.3.3 Deskripsi Kinerja Karyawan	63
4.4 Analisis Data.....	66
4.4.1 Model Pengukuran PLS	66
4.4.2 Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator)	67
4.4.3 Uji Reliabilitas.....	72
4.4.4 Uji Inner Model (A Structural Model)	74
4.4.5 Uji Hipotesis.....	75
4.5 Pembahasan	76
4.5.1 Pengaruh Knowledge Management (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) 76	
4.5.2 Pengaruh Budaya Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1 Kebijakan BCA terkait pengembangan SDM dan perlindungan karyawan	3
2.1. Perbedaan mendasar antara <i>tacit</i> dan <i>explicit</i>	18
4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	57
4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	58
4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	59
4.4 Karakteristik responden berdasarkan masa kerja.....	60
4.5 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai <i>Knowledge Management</i>	61
4.6 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai Budaya Kerja	63
4.7 Frekuensi hasil jawaban responden mengenai Kinerja Karyawan.....	66
4.8 Outer Loadings (Model Pengukuran dan Validitas)	70
4.9 Cross loadings	72
4.10 Average variance extracted (AVE)	73
4.11 Uji outlier Residuals Statistics	74
4.12 Uji reliabilitas (Composite Reliability).....	75
4.13 Latent Variable Correlations	76
4.14 R-Square.....	78
4.15 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values).....	79

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	29
3.1 Langkah-langkah menjalankan PLS	39
3.2 Model Kerangka Penelitian.....	41
4.1 Struktur organisasi	51
4.2 Model pengukuran PLS Hubungan <i>Knowledge Management</i> (X1), Budaya Kerja (X2) dan Kinerja Karyawan (Y).....	69
4.3 Inner Model dengan nilai signifikansi <i>T-Statistic Bootstrapping</i>	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Jawaban Responden
Lampiran 3	Hasil Olah Data