

## DAFTAR ISI

|                        |     |
|------------------------|-----|
| JUDUL TESIS.....       | i   |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii  |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iii |
| ABSTRAK.....           | iv  |
| ABSTRACT.....          | v   |
| DAFTAR ISI.....        | vi  |
| KATA PENGANTAR.....    | x   |
| DAFTAR GAMBAR.....     | xii |
| DAFTAR TABEL.....      | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xv  |

## BAB I. PENDAHULUAN

|     |                           |    |
|-----|---------------------------|----|
| 1.1 | Latar Belakang.....       | 1  |
| 1.2 | Identifikasi Masalah..... | 9  |
| 1.3 | Tujuan Penelitian.....    | 9  |
| 1.4 | Manfaat Penelitian.....   | 10 |

## BAB II. LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

|           |                                                                       |    |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1       | Landasan Teori.....                                                   | 11 |
| 2.1.1     | Perancangan.....                                                      | 11 |
| 2.1.2     | Konflik.....                                                          | 11 |
| 2.1.2.1.1 | Unsur-Unsur<br>Konflik.....                                           | 12 |
| 2.1.2.1.2 | Konflik Kerja.....                                                    | 13 |
| 2.1.2.1.3 | Gaya Penanganan Konflik.....                                          | 17 |
| 2.1.2.1.4 | Manajemen<br>Konflik.....                                             | 19 |
| 2.1.3     | Pemimpin.....                                                         | 20 |
| 2.1.3.1   | Kepemimpinan.....                                                     | 20 |
| 2.1.3.2   | Gaya Kepemimpinan.....                                                | 21 |
| 2.1.4     | Karyawan.....                                                         | 21 |
| 2.1.5     | Knowledge Management.....                                             | 23 |
| 2.1.5.1   | Knowledge Management Cycle.....                                       | 24 |
| 2.1.5.2   | Knowledge Management untuk Individu,<br>Komunitas dan Organisasi..... | 26 |
| 2.1.5.3   | Tujuan Knowledge Management.....                                      | 27 |
| 2.1.5.4   | Jenis-jenis Pengetahuan.....                                          | 27 |

|         |                                                     |    |
|---------|-----------------------------------------------------|----|
| 2.1.5.5 | Proses Penciptaan <i>Knowledge Management</i> ..... | 29 |
| 2.1.5.6 | Komponen <i>Knowledge Management</i> .....          | 31 |
| 2.1.5.7 | <i>Principles of knowledge management</i> .....     | 33 |
| 2.1.6   | Insentif.....                                       | 33 |
| 2.1.6.1 | Jenis-jenis insentif.....                           | 34 |
| 2.1.6.2 | Tujuan Pemberian Insentif.....                      | 35 |
| 2.1.6.3 | Sistem Pelaksanaan Pemberian Insentif.....          | 36 |
| 2.1.6.4 | Indikator-indikator Pemberian Insentif.....         | 37 |
| 2.1.7   | Analisis SWOT.....                                  | 38 |
| 2.2     | Kerangka Pemikiran.....                             | 41 |

### BAB III. METODE PERANCANGAN

|       |                                                      |    |
|-------|------------------------------------------------------|----|
| 3.1   | Obyek / Unit Analisis.....                           | 44 |
| 3.2   | Metode Penelitian.....                               | 44 |
| 3.2.1 | Variabel Penelitian.....                             | 45 |
| 3.2.2 | Definisi Operasional Variabel.....                   | 45 |
| 3.3   | Populasi dan Sampel.....                             | 46 |
| 3.3.1 | Populasi .....                                       | 46 |
| 3.3.2 | Sampel.....                                          | 47 |
| 3.4   | Jenis dan Sumber Data.....                           | 47 |
| 3.5   | Teknik Pengumpulan Data.....                         | 48 |
| 3.6   | Metode Analisis Data.....                            | 48 |
| 3.6.1 | Uji Validitas.....                                   | 50 |
| 3.6.2 | Pengujian Reliabilitas .....                         | 51 |
| 3.6.3 | Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....             | 52 |
| 3.6.4 | Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....              | 52 |
| 3.6.5 | Uji Statistik t.....                                 | 53 |
| 3.6.6 | Analisis SWOT.....                                   | 54 |
| 3.7   | Usulan pemecahan masalah.....                        | 54 |
| 3.7.1 | Perancangan Sistem <i>knowledge management</i> ..... | 54 |
| 3.7.2 | Perancangan Sistem pemberian insentif.....           | 55 |

### BAB IV. PEMBAHASAN

|       |                                                 |    |
|-------|-------------------------------------------------|----|
| 4.1   | Profil Perusahaan.....                          | 56 |
| 4.2   | Analisis SWOT.....                              | 66 |
| 4.2.1 | Analisis Kekuatan ( <i>Strength</i> ) .....     | 66 |
| 4.2.2 | Analisis Kelemahan ( <i>Weakness</i> ) .....    | 67 |
| 4.2.3 | Analisis Peluang ( <i>Opportunities</i> ) ..... | 67 |
| 4.2.4 | Analisis Ancaman ( <i>Threat</i> ) .....        | 69 |
| 4.2.5 | Matriks SWOT.....                               | 69 |
| 4.3   | Pengolahan Data.....                            | 71 |
| 4.3.1 | Hasil Kuesioner.....                            | 71 |
| 4.3.2 | Uji Validitas.....                              | 72 |
| 4.3.3 | Uji Reliabilitas.....                           | 74 |

|         |                                                                                 |     |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.3.4   | Pengujian Hipotesis.....                                                        | 78  |
| 4.3.4.1 | Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....                                        | 78  |
| 4.3.4.2 | Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....                                         | 80  |
| 4.4     | Usulan pemecahan masalah.....                                                   | 81  |
| 4.4.1   | Perancangan Sistem <i>knowledge management</i> .....                            | 82  |
| 4.4.1.1 | Proses <i>Socialization</i> .....                                               | 82  |
| 4.4.1.2 | Proses <i>Externalization</i> .....                                             | 84  |
| 4.4.1.3 | Proses <i>Combination</i> .....                                                 | 89  |
| 4.4.1.4 | Proses Internalisasi.....                                                       | 91  |
| 4.4.2   | Perancangan Sistem Insentif.....                                                | 94  |
| 4.4.2.1 | Pastikan bahwa usaha dan imbalan langsung terkait.....                          | 94  |
| 4.4.2.2 | Buatlah rencana yang dapat dipahami dan<br>mudah di kalkulasi oleh pegawai..... | 95  |
| 4.4.2.3 | Tetapkanlah standar yang efektif.....                                           | 96  |
| 4.4.2.4 | Jamin Standar.....                                                              | 96  |
| 4.4.2.5 | Jaminlah suatu tarif pokok per jam.....                                         | 99  |
| 4.5     | Implikasi Hasil Rancangan.....                                                  | 100 |
| 4.5.1   | <i>Knowledge Management</i> untuk mengatasi konflik.....                        | 100 |
| 4.5.2   | Permasalahan umum penerapan Knowledge Management<br>dan pemecahannya. ....      | 103 |
| 4.5.3   | Insentif untuk mengatasi konflik.....                                           | 105 |
| 4.5.4   | Action plan.....                                                                | 106 |

## BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

|     |                 |     |
|-----|-----------------|-----|
| 5.1 | Kesimpulan..... | 108 |
| 5.2 | Saran.....      | 108 |