

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Singkat Objek Penelitian

PT. Telkom Akses adalah anak perusahaan dari PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk dimana sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PT. Telkom Akses bergerak di bidang penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PT. Telkom Akses sendiri adalah bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk menghasilkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berusaha memberikan koneksi internet berkualitas sekaligus terjangkau agar mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga bisa bersaing di level dunia. Saat ini Telkom sedang membangun jaringan backbone berbasis Serat Optik ataupun Internet Protocol (IP) dengan menggelar 30 node terra router dan sekitar 75.000 Km kabel serat optik. Pembangunan kabel serat optik ini merupakan bagian dari program Indonesia Digital Network (IDN) 2015. Oleh karena itu, demi mengoptimalkan layanan yang dimiliki, Telkom mendirikan PT. Telkom Akses.

Wilayah operasi dari PT. Telkom Akses di Indonesia sendiri dibagi menjadi lima wilayah operasi, meliputi : wilayah operasi Sumatra; wilayah operasi Jakarta Banten; wilayah operasi Jabar Jateng; wilayah operasi Jatim, Bali, Mataram, Kupang; wilayah operasi Kalimantan, Sulawesi, Maluku, Papua. Dengan adanya PT. Telkom Akses akan mendorong tingkat pertumbuhan jaringan broadband di Indonesia.

Sumber : <http://www.telkomakses.co.id> (diakses pada tanggal 16 Juni 2016, pukul 20:30)

Salah satu bagian dari wilayah operasi PT. Telkom Akses di wilayah operasi Jabar Jateng adalah PT. Telkom Akses Solo. PT. Telkom Akses Solo berdiri pada 12 Desember tahun 2012 yang diperbantukan 2 organik (karyawan) dari Telkom. Pada awal kehadiran, PT. Telkom Akses Solo masih menangani di bagian konstruksi saja. Setelah berjalan beberapa periode, pada pertengahan 2013 PT. Telkom Akses Solo melakukan rekrutasi dari SMK Telkom yang mampu menyaring sebanyak 6 karyawan, serta PT. Telkom akses juga melakukan rekrutasi secara umum yang mampu menyaring sebanyak 7 karyawan. Pada pertengahan tahun 2014, PT. Telkom Akses Solo berfokus ke Indihome, sedangkan konstruksi dan proyek akan dimitrakan diluar PT. Telkom Akses. Di tahun 2015 PT. Telkom Akses ditugaskan untuk melakukan pengelolaan Mitra TA dan melakukan *maintenance*.

Sumber : Wawancara Internal Karyawan PT. Telkom Akses Solo 2016

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi :

Menjadi Perusahaan jasa operasi dan pemeliharaan jaringan broadband dan jasa konstruksi infrastruktur telekomunikasi yang terdepan di kawasan nusantara yang berorientasi kepada kualitas prima dan kepuasan seluruh *stakeholder*.

Misi :

1. Mendukung suksesnya pengembangan perluasan dan peningkatan kualitas infrastuktur jaringan akses PT. Telekomunikasi Tbk.
2. Memberikan layanan prima dengan orientasi tepat mutu, tepat waktu dan tepat volume infrastruktur jaringan akses.
3. Menciptakan tenaga kerja yang profesional, handal dan cakap di bidang teknologi jaringan akses dan membina hubungan baik dengan lingkungan terkait pekerjaan konstruksi.
4. Memberikan hasil terbaik bagi seluruh *stakeholder*.

1.1.3 Layanan Pengelolaan

Beberapa layanan pengelolaan yang dilakukan PT. Telkom Akses adalah sebagai berikut :

1. Melakukan layanan konstruksi jaringan :

Pendapatan utama perseroan saat ini terutama berasal dari kegiatan konstruksi jaringan, dengan pelanggan utama PT. Telkom. Kegiatan jasa konstruksi ini mencakup : modernisasi FTTH, baik TIO maupun non-TITO; Additional Line Unit Green Field (ALU GF); Last Mile Expansion (LME) Node-B, FO baik HEM (High End Market) maupun wifi (Indonesia wifi)

2. *Managed Service* :

Managed service adalah konsep layanan terpadu dimana penyediaan, manajemen, monitoring dan pemeliharaan perangkat dilakukan oleh service provider. PT. Telkom sebagai induk perusahaan juga menugasi Telkom Akses untuk menyediakan layanan Managed Service yang antara lain mencakup:

- a. MS OSP FO (Fiber Optik);
- b. MS ISP (In-Site Plant/perangkat aktif);
- c. MS AP (access point indonesia Wifi);
- d. Provisioning FTTH dan FFTC;
- e. Migrasi Copper to FO;
- f. Network Surveillance (Telkom Diagnostic Center-TDC/iBrite);
- g. Design Center, QE (Quality Enhancement) jaringan untuk GAMAS (gangguan masal),
- h. vandalisme, maupun penggantian jaringan;
- i. Supervision services, EOS/ TOS (engineer/ Technician on site) services;
- j. IKR/G untuk gedung; serta LME Copper

Layanan managed Service ini menjadi sumber revenue yang cukup signifikan bagi Perseroan.

3. *Trading* :

Dalam proses penggelaran jaringan serat optik, terjadi migrasi dari serat tembaga menjadi serat optik. Akibatnya terjadi penumpukan kabel serat tembaga. Berhubung kabel serat sehingga ini memiliki kualitas yang baik dan masih dapat digunakan untuk keperluan transmisi internet, walaupun tidak sebesar kapasitas serat optik, maka persediaan kabel ini dapat menjadi sumber pendapatan lainnya bagi Perseroan. Trading kabel yang dilakukan oleh Telkom Akses adalah jasa pelolosan kabel tembaga sampai kepada penjualan kepada mitra lokal maupun Internasional. Proyek ini terkait dengan kegiatan modernisasi jaringan akses yang sedang dilakukan Telkom mendukung program IDN 2015.

Selain itu PT. Telkom Akses memiliki strategi bisnis berupa *Design Center* yang memiliki fungsi yang strategis dalam kegiatan konstruksi jaringan internet broadband. *Design Center* merancang arsitektur jaringan broadband yang menggunakan serat optik dan dengan demikian menentukan seberapa efektif dan efisien jaringan yang akan dibangun. Dengan mempertimbangkan fungsi strategis *Design Center* dalam menunjang pencapaian PT. Telkom Akses, maka Perseroan pun menyediakan jasa *Design Center*, yang antara lain mencakup :

- a. Desktop survey
- b. High Level Design
- c. Field Survey
- d. Low Level Design
- e. Design Approval
- f. Field built out
- g. As Build Drawing

Sumber : <http://www.telkomakses.co.id> (diakses pada tanggal 16 Juni 2016, pukul 22:00)

1.1.4 Teknisi PT. Telkom Akses

PT. Telkom Akses memiliki sejumlah teknisi untuk memberikan layanan pengelolaan. Teknisi pada PT. Telkom Akses terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

1. PSB : Teknisi PSB (Pasang Baru) yang bertanggung jawab pada pengerjaan PT 0 dan PT 1 (instalasi perangkat pelanggan).
2. PT2 : Teknisi yang bertugas memunculkan *ODP (Optical Distribution Point Closure)* sampai ke pelanggan.
3. PT3 : Teknisi yang bertugas untuk menarik dari *ODC (Optical Distribution Cabinet)* sampai ke pelanggan.
4. DSHR : Teknisi *Digital Sales Home Reached* yang memiliki tugas untuk melakukan *sales* kepada pelanggan sampai dengan pemasangannya.
5. *Maintenance* : Teknisi yang bertanggungjawab dalam melakukan perawatan perangkat.
6. OM Wifi : Teknisi yang ditugaskan untuk melakukan penanganan gangguan pada Wifi ID.
7. Node B : Bertugas melakukan penanganan gangguan pada Node B.
8. TDM : Teknisi yang bertugas untuk melakukan penanganan sistem dari perangkat aktif.
9. FTTH : Teknisi yang bertugas untuk melakukan pemasangan ke pelanggan ritel.
10. CCAN : Teknisi *Corporate Customer Access Network* yang bertugas melakukan penanganan gangguan dan menjamin kualitas layanan yang baik kepada pelanggan dari segmentasi perusahaan, instansi pemerintahan, ataupun pebisnis.

Sumber : Wawancara Internal Karyawan PT. Telkom Akses Solo 2016

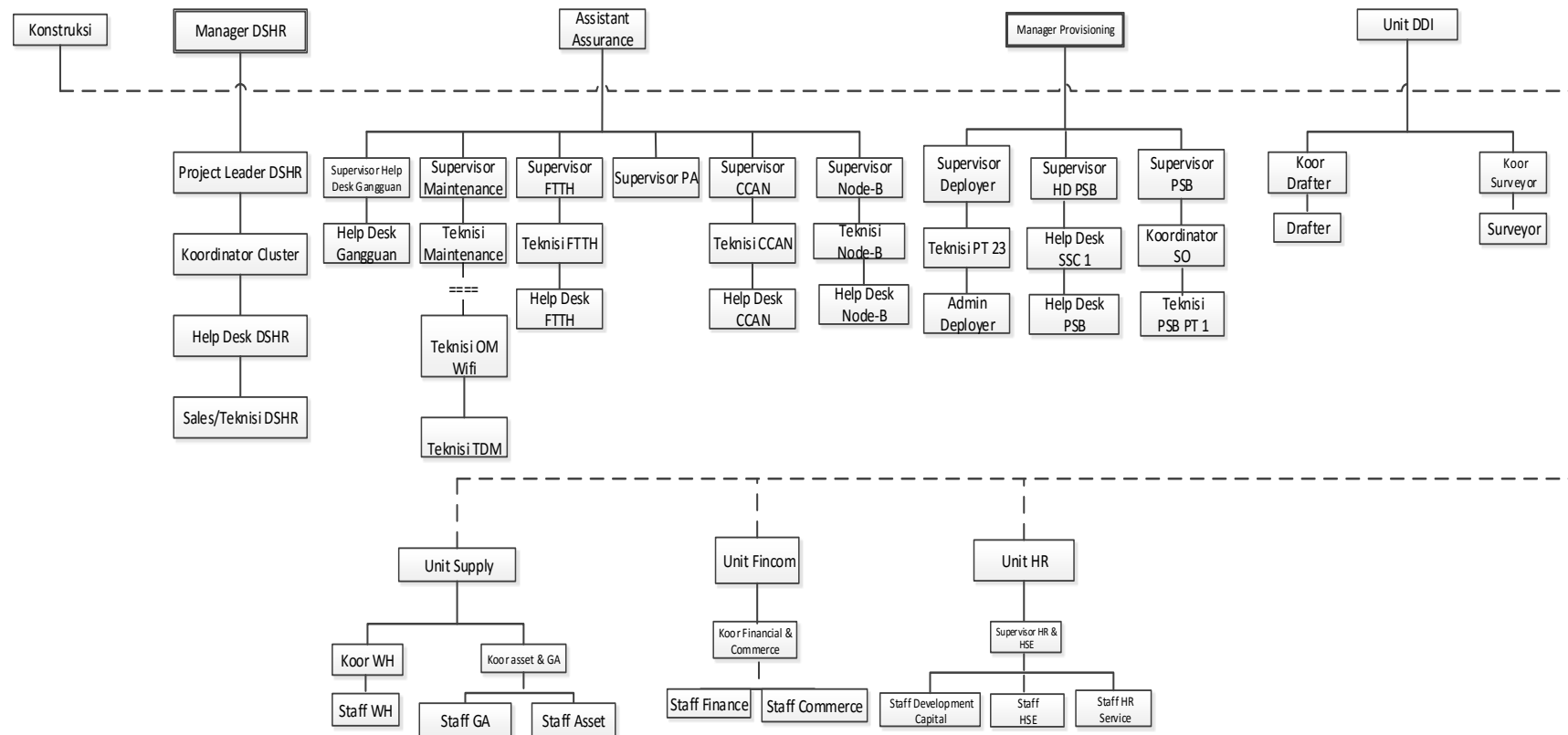
1.1.5 Logo Perusahaan



Gambar 1.1 Logo Telkom Akses

(Sumber : <http://telkomakses.co.id/>, diakses pada 22 Agustus 2016)

1.1.6 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi

(Sumber: Data Internal PT. Telkom Akses Solo 2016)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Globalisasi menjadi tantangan bagi setiap perusahaan ataupun industri, sehingga setiap industri ataupun perusahaan dituntut meningkatkan performansi setiap karyawannya. Pada dasarnya, setiap perusahaan ataupun organisasi ingin menjadi perusahaan nomor satu di bidangnya dan menjadi perusahaan yang terus berkembang. Banyaknya perusahaan yang bersaing membuat kebutuhan akan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas terus meningkat, sehingga dibutuhkan strategi untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia guna meningkatkan daya saing dan memiliki keunggulan kompetitif.

Pengetahuan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Chatab (2007:93) dimana beberapa faktor yang mempengaruhi adanya perubahan kinerja individu adalah meningkatnya pengetahuan individu, meningkatnya *skill* individu, dan meningkatnya *attitude* individu.

Perusahaan ataupun organisasi perlu memahami potensi pengetahuan dari karyawannya. Penelitian yang dilakukan The Delphi Group (dalam Jay Liebowitz dan Yan Chen, 2013:410) dengan jumlah objek yang diteliti mencapai 700 perusahaan Amerika, menunjukkan mayoritas pengetahuan tersimpan di dalam otak karyawan dengan persentase sebesar 42%, 26% di dokumen kertas, 20% di elektronik dokumen, 12% di *knowledge base* elektronik.

Pengetahuan dibagi menjadi dua jenis, yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. “Pada dasarnya *tacit knowledge* bersifat personal, dikembangkan melalui pengalaman yang sulit untuk diformulasikan dan dikomunikasikan” (Carrillo et al., dalam Kosasih dan Budiani, 2007:81). Sedangkan *explicit knowledge* menurut Carrillo et al., dalam Kosasih dan Budiani (2007:81) merupakan “pengetahuan yang bersifat formal dan sistematis yang mudah untuk dikomunikasikan dan dibagi”. Menurut Nonaka dan Takeuchi dalam Nawawi (2012:06) *tacit knowledge* dan *explicit knowledge* dapat dikonversi melalui empat jenis yaitu sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi, dan internalisasi.

Nawawi (2012:191) mengatakan bahwa kinerja organisasi banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor dan pendekatan sekarang ini, faktor yang dominan adalah aset pengetahuan. Menurut Tiwana dalam Nawawi (2012:61) dalam manajemen pengetahuan terdapat terminologi proses yang bervariasi yang dibagi dalam tiga proses utama yaitu akuisisi, *knowledge sharing*, dan utilisasi pengetahuan. Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *knowledge sharing* merupakan bagian dari manajemen pengetahuan, sehingga *knowledge sharing* dapat mempengaruhi kinerja organisasi.

Menurut Tobing dalam Nawawi (2012:168) inti dari manajemen pengetahuan adalah *knowledge sharing* atau *knowledge transfer*, karena melalui *knowledge sharing* akan terjadi peningkatan *value* dari *knowledge* yang dimiliki perusahaan. *Knowledge* yang di share dapat menjadi *knowledge* baru sesudah mengalami proses sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi dan internalisasi (SECI Model). Nawawi juga menambahkan *knowledge sharing* merupakan budaya yang perlu ditumbuhkan dan dirangsang dalam sebuah perusahaan. Menurut Andriansyah (2015:04) Model *knowledge sharing* Nonaka dikenal sebagai proses spiral. Dimana proses tersebut menurut Nonaka dalam Andriansyah (2015:04) diantaranya adalah Sosialisasi yang merupakan proses transfer pengetahuan *tacit* ke dalam satu orang ke pengetahuan *tacit* pada orang lain. Eksternalisasi merupakan proses pembuatan pengetahuan *tacit* menjadi *explicit*. Kombinasi merupakan pengetahuan *explicit* dapat ditransfer sebagai pengetahuan *explicit*. Internalisasi merupakan proses pemahaman dan penyerapan pengetahuan *tacit* yang dimiliki oleh individu.

Nawawi (2012:87) memberikan penjelasan bahwa transfer pengetahuan pada dasarnya mencakup dua tindakan, yaitu pengiriman atau memberikan pengetahuan kepada penerima yang potensial (transmisi) dan penyerapan oleh seseorang atau kelompok (absorpsi). Jika pengetahuan tidak diserap berarti belum ditransfer. Hal tersebut hanya semata-mata membuat pengetahuan tersedia, bukanlah transfer. PT. Telkom Akses Solo merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. dengan *core product* yang dimiliki adalah Indihome. Berdasarkan

hasil wawancara dengan Fauzan (2016), salah satu karyawan PT. Telkom Akses Solo, *knowledge sharing* yang diterapkan pada PT. Telkom Akses Solo diantaranya dengan proses sosialisasi dengan beberapa kegiatan yang disajikan pada tabel 1.1

Tabel 1.1

Kegiatan Proses Sosialisasi PT. Telkom Akses Solo

Jenis Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
Rapat rutin	Setiap Senin
<i>Sharing session</i>	Setiap Rabu

(Sumber : Data Internal PT. Telkom Akses Solo Tahun 2016)

Dari tabel 1.1 disebutkan kegiatan sosialisasi pada perusahaan diantaranya rapat rutin serta *sharing session*, berdasarkan hasil wawancara kedua proses sosialisasi tersebut dapat dilakukan penambahan sewaktu-waktu diluar jadwal rutin jika perusahaan membutuhkan. PT. Telkom Akses juga menerapkan proses eksternalisasi dengan mendokumentasikan pengetahuan serta menyebarkan pengetahuan yang telah di dokumentasikan ke dalam berbagai bentuk.

Pada proses *combination*, perusahaan melakukan pengelolaan suatu pengetahuan dalam suatu *database*, dan juga memperbarui suatu informasi tersebut menyesuaikan kondisi atau tren dengan memanfaatkan teknologi yang telah dimiliki sehingga dapat dipelajari oleh karyawan. Informasi-informasi tersebut mayoritas disimpan dalam website *kmftth (knowledge management fiber to the home)*, berikut jumlah konkret pengetahuan yang di *publish* kedalam website yang ditampilkan pada tabel 1.2

Tabel 1.2

Jumlah Konkret Pengetahuan yang di Publish

Periode	Jumlah Pengetahuan di Publish
2016	23

(Sumber : Data Internal PT. Telkom Akses Tahun 2016)

Dari tabel 1.2 Terlihat kegiatan dalam menerbitkan suatu pengetahuan pada web pada periode tahun 2016 berjumlah 23 dimana jika di rata-rata dalam satu bulan pengetahuan yang di *publish* hampir mencapai 2 pengetahuan setiap bulannya.

Selanjutnya, proses internalisasi akan lebih mudah jika memiliki fasilitas ataupun sarana yang membangun minat karyawan untuk mempelajari suatu pengetahuan, hal tersebut sejalan dengan teori Nonaka dan Takeuchi (dalam Dalkir, 2011:69) dimana pemicu pada proses internalisasi adalah *learning by doing*. PT. Telkom Akses Solo memiliki *fiber academy* yang merupakan sarana untuk saling berbagi pengetahuan dengan fasilitas-fasilitas yang menunjang untuk proses tersebut. Untuk melihat aktivitas teknisi dalam mengunjungi sarana pengetahuan PT. Telkom Akses Solo berupa *fiber academy* penulis menunjukkan pada tabel 1.3 dimana tabel tersebut memperlihatkan aktivitas teknisi dalam mengunjungi *fiber academy*. Sejalan dengan teori Nawawi (2012:95) beberapa parameter yang perlu direkam sebagai data mentah untuk kinerja manajemen pengetahuan diantaranya adalah jumlah hit, jumlah kontributor, kinerja kontributor, jumlah file per *substream*, umur di masing-masing file, atribut file, ringkasan pelaporan, aktivitas personel/individu yang mengakses sarana pengetahuan, konten jumlah pengunjung, dan konten evaluasi pengetahuan. Berikut aktivitas kunjungan teknisi pada *fiber academy* yang disajikan pada tabel 1.3.

Tabel 1.3

Aktivitas Kunjungan Teknisi Pada *Fiber Academy* Tahun 2016

Periode	Aktivitas Kunjungan
Triwulan I	690kali kunjungan
Triwulan II	664kali kunjungan

(Sumber : Data Internal PT. Telkom Akses Solo Tahun 2016)

Dari tabel tersebut 1.3 terlihat jumlah aktivitas kunjungan teknisi pada *fiber academy*. Tingkat aktivitas mengalami penurunan pada triwulan pertama dibanding dengan triwulan kedua meskipun jumlah penurunan tidak signifikan. Berdasarkan data yang telah dipaparkan, aktivitas *knowledge sharing* PT. Telkom Akses Solo masih belum bisa diukur dengan pasti apakah proses tersebut sudah berjalan dengan baik atau belum. Oleh karena itu untuk mengetahui keberadaan *knowledge sharing* pada PT. Telkom Akses, peneliti juga menggunakan kuesioner *pilot study* untuk mengetahui bagaimana keberadaan proses *knowledge sharing* di PT. Telkom Akses Solo dengan responden sebanyak 10 orang yang dipilih secara acak. Berikut adalah hasil *pilot study* yang dilakukan ke 10 karyawan sebelum dilakukan penyebaran kuesioner :

Tabel 1.4

Hasil *Pilot Study* Penerapan *Knowledge Sharing* PT. Telkom Akses Solo

Pernyataan	SS	S	TS	STS	Pesentase Persetujuan
Perusahaan sering mengadakan pertemuan tatap muka untuk berbagi dan transfer pengetahuan	60%	40%	-	-	100%
Perusahaan mendokumentasikan pengetahuan secara rutin	20%	40%	40%		60%
Perusahaan memiliki database pengetahuan	50%	50%	-	-	100%
Karyawan terdorong untuk mempelajari pengetahuan perusahaan yang telah didokumentasikan	20%	30%	50%	-	50%

(Sumber : Olahan Penulis Tahun 2016)

Dari hasil *pilot study* yang telah disebar penulis ke 10 karyawan, terdapat 2 poin pernyataan yang memiliki persentase persetujuan rendah. Pernyataan pertama adalah “Perusahaan mendokumentasikan pengetahuan secara rutin” dengan nilai persentase persetujuan sebesar 60%. Kemudian pernyataan yang kedua adalah “karyawan terdorong untuk mempelajari pengetahuan baru yang telah didokumentasikan” dengan persentase persetujuan sebesar 50%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan ketika karyawan kurang terdorong untuk mempelajari pengetahuan baru maka hal tersebut mengindikasikan bahwa pengetahuan tidak diserap, yang berarti belum ditransfer. Hal tersebut hanya semata-mata membuat pengetahuan tersedia, bukanlah transfer seperti yang telah dikemukakan oleh Nawawi (2012:87). Selain itu, ketika pengetahuan yang didokumentasikan tidak rutin didokumentasikan maka akan berdampak pada pendistribusian pengetahuan yang tidak maksimal sehingga karyawan susah untuk mendapatkan referensi pengetahuan baru khususnya dari internal perusahaan.

Menurut Nawawi (2012:87) tujuan dari *knowledge sharing* tidak hanya sekedar mentransmisi dan menyerap pengetahuan dari satu pihak kepada pihak lain, tetapi lebih kepada terjadinya kemampuan organisasi untuk melakukan sesuatu hal, yang berarti berguna pada peningkatan nilai organisasi. Untuk melihat bagaimana kemampuan PT. Telkom Akses Solo dalam melakukan sesuatu pencapaian, penulis menunjukkan pada tabel 1.3 yang merupakan data kinerja teknis PT.Telkom Akses Solo secara keseluruhan selama periode tersebut.

Tabel 1.5

Jumlah Gangguan Indihome dan Gangguan terselesaikan Wilayah Solo

Raya periode bulan Februari Hingga Maret 2016

Periode	Uraian Tugas	Jumlah Gangguan	Target Resolved	Resolved	Persentase Pencapaian
Februari	Penanganan gangguan Indihome	2459	2459	2306	93.7%
Maret	Penanganan	4512	4512	2557	56,6%

	gangguan Indihome				
April	Penanganan gangguan Indihome	3030	3030	1786	58,9%

(Sumber : Data Internal PT. Telkom Akses Solo Tahun 2016)

Pada tabel 1.3 menunjukkan jumlah gangguan Indihome wilayah Solo Raya tidak dapat ditangani atau diperbaiki secara keseluruhan pada periode bulan Februari hingga April 2016 terutama pada bulan Maret dimana persentase pencapaian hanya sebesar 58,9%. Jika di rata-rata, persentase pencapaian teknis dalam penanganan gangguan Indihome pada periode tersebut adalah sebesar 69,7%.

Tabel 1.6

Target dan Realisasi Instalasi Perangkat Tahun 2016

Periode	Uraian Tugas	Permintaan Instalasi	Target Pemasangan OK	Realisasi Pemasangan OK	Persentase Pencapaian
Januari	Instalasi Indihome	1607 unit	1607	1025 unit	63,8%
Februari	Instalasi Indihome	1166 unit	1166	721 unit	61,9%
Maret	Instalasi Indihome	1533 unit	1533	1197 unit	78,1%
April	Instalasi Indihome	1489 unit	1489	1140 unit	76,6%
Mei	Instalasi Indihome	1347 unit	1347	1086 unit	80,6%
Juni	Instalasi Indihome	569 unit	569	496 unit	87,1%

(Sumber : Data Internal PT. Telkom Akses Solo Tahun 2016)

Dari data performansi yang ditampilkan pada tabel 1.4 menunjukkan persentase target hasil pemasangan OK tidak tercapai sepenuhnya sesuai dengan permintaan pasang per bulan, terutama pada bulan Februari dengan persentase pencapaian sebesar 61,9% meskipun pada bulan selanjutnya mengalami peningkatan yang positif sehingga persentase pencapaian mengalami kenaikan. Jika di rata-rata, persentase pencapaian teknisi dalam melakukan Instalasi terukur OK Indihome pada periode tersebut adalah sebesar 74,7%. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis ingin membuktikan bagaimana dampak atau pengaruh adanya *knowledge sharing* pada teknisi PT. Telkom Akses Solo. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Teknisi PT. Telkom Akses Solo)*”.

1.3 Perumusan Masalah

Dalam perubahan lingkungan yang cepat saat ini, pengetahuan dipandang oleh organisasi sebagai sumber daya strategis dan kompetitif. Pengetahuan menjadi hal yang penting karena salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah meningkatnya pengetahuan yang dimiliki oleh individu. Perusahaan ataupun organisasi perlu memahami potensi pengetahuan dari karyawannya sehingga mampu memaksimalkan aset pengetahuan yang dimiliki. Pengetahuan dibagi menjadi dua jenis, yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. Manajemen pengetahuan perlu bagi organisasi untuk dikelola dan dikembangkan sehingga menjadi sumber daya yang sangat berharga bagi perusahaan atau organisasi. Inti dari manajemen pengetahuan adalah *knowledge sharing* atau *knowledge transfer*, karena melalui *knowledge sharing* akan terjadi peningkatan *value* dari *knowledge* yang dimiliki perusahaan

Fenomena yang terjadi pada PT. Telkom Akses Solo adalah proses *knowledge sharing* yang diterapkan pada perusahaan sudah bervariasi, namun mengacu pada

hasil pada *pilot study* menunjukkan beberapa poin pernyataan dengan tingkat persentase persetujuan yang rendah. Selain itu kinerja, yang didapatkan oleh teknisi PT. Telkom Akses selama periode satu semester pertama pada tahun 2016 belum mampu mencapai hasil yang diinginkan oleh perusahaan.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana *knowledge sharing* pada PT. Telkom Akses Solo ?
2. Bagaimana kinerja karyawan (teknisi) pada PT. Telkom Akses Solo ?
3. Bagaimana pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan (teknisi) pada PT. Telkom Akses Solo?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan pertanyaan penelitian di atas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui *knowledge sharing* pada PT. Telkom Akses Solo
2. Mengetahui kinerja karyawan (teknisi) pada PT. Telkom Akses Solo
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan (teknisi) pada PT. Telkom Akses Solo

1.6 Manfaat Penelitian

Dari sisi akademis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi para pembaca mengenai *knowledge sharing*, serta penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya di bidang *knowledge sharing*.

Secara praktis atau bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk mengembangkan sumber daya manusia khususnya dalam hal *Knowledge sharing*. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi mengenai seberapa besar pengaruh *Knowledge sharing* yang telah diterapkan organisasi terhadap kinerja teknisi.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan pada objek penelitiannya yang dikhususkan untuk teknisi, mengingat teknisi adalah karyawan mayoritas di PT. Telkom Akses Solo, Gladag. Batasan untuk lokasi penelitian hanya dilakukan di PT. Telkom Akses Solo, Jl. Mayor Kusmanto No.1 Ps. Kliwon, Gladag. Sedangkan batasan variabel penelitian adalah *knowledge sharing* dan kinerja karyawan.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas tentang tinjauan umum objek yang diteliti, latar belakang permasalahan, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dilihat secara praktis maupun secara akademis, serta batasan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dibahas tentang teori-teori terkait penelitian serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik, masalah, ataupun variabel penelitian dimana teori yang dipakai sudah baku dan teruji secara ilmiah. Selain itu bab ini juga membahas mengenai kerangka pemikiran dari penelitian, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dibahas mengenai pendekatan, metode, serta teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab masalah penelitian. Karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, validitas dan reliabilitas, teknik analisis data dan pengujian hipotesis juga dibahas pada bab ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan penulis meliputi karakteristik responden, hasil penelitian berupa hasil analisis data dan unit analisis yang disusun secara sistematis, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dibahas tentang penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian yang disajikan dalam bentuk kesimpulan dan saran yang bisa bermanfaat untuk sisi praktis dan akademis.