

ABSTRAK

Devy Kandani (NPM: 00000009694)

DAMPAK *AFFECTIVE* DAN *COGNITIVE TRUST* TERHADAP *KNOWLEDGE SHARING* DAN *ORGANIZATIONAL LEARNING*

(xii + 109 halaman; 4 gambar; 18 tabel; 3 lampiran)

Saat ini organisasi atau perusahaan selalu terkena dampak perubahan eksternal maupun internal dan dituntut untuk dapat beradaptasi terhadap perubahan tersebut untuk menjaga keberlangsungannya. *Knowledge management* merupakan hal yang perlu dikembangkan oleh organisasi untuk menunjang terjadinya *organizational learning* demi membentuk *competitive advantage* bagi perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh dari variabel *affective trust* dan *cognitive trust* terhadap *knowledge sharing* serta pengaruhnya terhadap *organizational learning*.

Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan Bank OCBC NISP yang berfungsi sebagai *seller retail banking* sebanyak 120 orang, data responden diambil melalui kuesioner. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, teknik pengambilan sampel menggunakan *judgemental sampling*, data diolah dengan menggunakan program SmartPLS v.3.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *knowledge sharing* tidak berpengaruh terhadap *organizational learning*, namun *knowledge sharing* dipengaruhi secara positif oleh *social network*. *Knowledge sharing* juga dipengaruhi secara positif oleh *cognitive trust* namun tidak dipengaruhi oleh *affective trust*. Hasil penelitian juga menunjukkan baik *affective trust* maupun *cognitive trust*, keduanya berpengaruh secara positif terhadap *organizational learning*. Demikian juga dengan *affective trust* dan *cognitive trust* berpengaruh positif terhadap *social network*.

Temuan penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi manajemen Bank OCBC NISP untuk meningkatkan *knowledge sharing* diantara karyawan dan *organizational learning* perusahaan melalui peningkatan *affective trust* dan *cognitive trust* serta mendukung aktivitas *social network* karyawan.

Referensi: 80 (1991-2016)

Kata Kunci: *knowledge management, knowledge sharing, organizational learning, organizational trust, affective trust, cognitive trust, social network.*