

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala anugrah dan hikmatNya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas Akhir dengan judul “*DAMPAK AFFECTIVE DAN COGNITIVE TRUST TERHADAP KNOWLEDGE SHARING DAN ORGANIZATIONAL LEARNING*” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Ibu Juanna Judith Huliselan, M.A., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
- 2) Bapak Bona Christianto Siahaan, Ssi., MT., yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan memberikan masukan kepada penulis.
- 3) Semua dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
- 4) Staf karyawan Program Studi Magister Manajemen yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
- 5) Alm. Papa, Mama dan keluarga yang selalu memberikan dukungan doa dan moril.
- 6) Bapak Abdul Manaf, Human Capital Business Partner Division Head-Bank OCBC NISP yang telah mendukung aktifitas penulis selama menjalani kuliah dan Tugas Akhir.
- 7) Rekan-rekan Bank OCBC NISP yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
- 8) Rekan-rekan seperjuangan Trisa Pramudita, Nicky Agustin, Apris Pianto, Budi, semua rekan-rekan MM UPH Batch 65b dan konsentrasi Organizational Development dan Human Capital yang selalu menjadi pemacu dan saling memberikan semangat.
- 9) Christine Heriyanto, perjuangan kita tidak hanya dibangku studi, tantangan baru telah dimulai.
- 10) Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis juga terbuka atas kritik dan saran dari pembaca dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 25 Juli 2016

Penulis

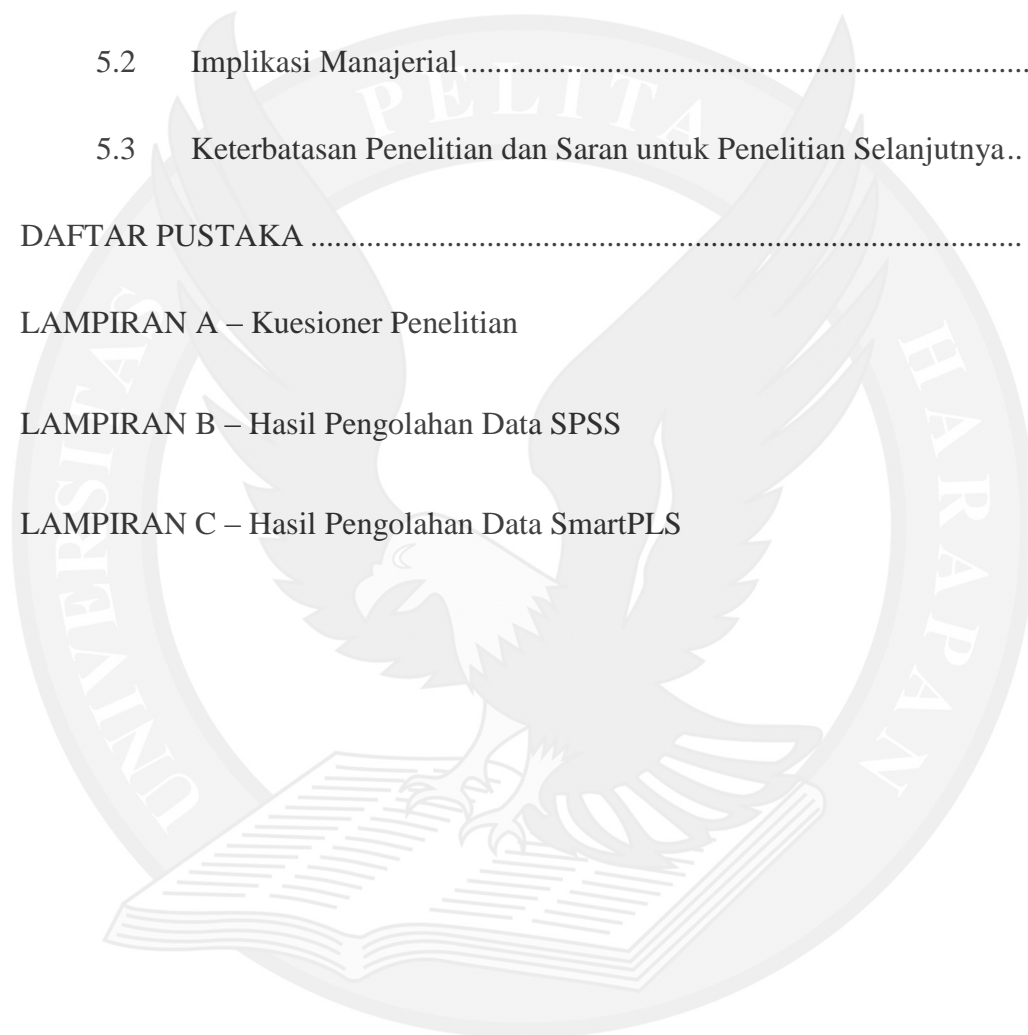
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERUSAHAAN/ORGANISASI.....	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Pembatasan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1. <i>Organizational Learning</i> .....	11
2.2. <i>Knowledge Management</i> .....	14
2.3. <i>Knowledge Sharing</i> .....	18

2.4.	<i>Organizational Turst</i> .....	23
2.5.	<i>Affective Trust</i> .....	25
2.6.	<i>Cognitive Trust</i> .....	28
2.7.	<i>Social Network</i> .....	31
2.8.	Penelitian Terdahulu .....	35
2.9.	Kerangka Berpikir dan Hipotesis.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		40
3.1	Penentuan Lokasi Penelitian.....	40
3.2	Objek dan Subjek Penelitian.....	40
3.3	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel .....	41
3.4	Model Penelitian .....	44
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	45
3.6	Metode Penarikan Sample .....	45
3.6.1	Penentuan Jumlah Sample .....	46
3.6.2	Skala Pengukuran .....	47
3.7	Teknik Pengolahan Data.....	47
3.8	Teknik Analisa Data .....	48
3.8.1	<i>Outer Model Measurement</i> .....	48
3.8.2	<i>Structural Inner Model</i> .....	49
3.9	Partial Least Square (PLS).....	49
3.10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Studi Pendahuluan .....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1    Karakteristik Responden.....	53
4.2    Statistika Deskriptif .....	57
4.2.1    Statistika Deskriptif Variabel <i>Organizational Learning</i> .....	58
4.2.2    Statistika Deskriptif Variabel <i>Knowledge Sharing</i> .....	59
4.2.3    Statistika Deskriptif Variabel <i>Affective Trust</i> .....	61
4.2.4    Statistika Deskriptif Variabel <i>Cognitive Trust</i> .....	61
4.2.5    Statistika Deskriptif Variabel <i>Social Network</i> .....	63
4.3    Hasil Uji dan Analisis Studi Aktual.....	64
4.3.1 <i>Outer Model Measurement</i> .....	64
4.3.2 <i>Strcutural Inner Model</i> .....	68
4.3.3    Hasil Uji Hipotesis.....	69
4.4    Pembahasan Hasil Uji Hipotesis.....	73
4.4.1 <i>Knowledge sharing</i> berpengaruh positif terhadap <i>organizational learning</i> .....	74
4.4.2    Kekuatan <i>social network</i> berpengaruh positif terhadap <i>knowledge sharing</i> .....	79
4.4.3 <i>Affective</i> dan <i>cognitive trust</i> berpengaruh positif terhadap <i>knowledge sharing</i> .....	83
4.4.4 <i>Affective</i> dan <i>cognitive trust</i> berpengaruh positif terhadap <i>organizational learning</i> .....	86

4.4.5	<i>Affective</i> dan <i>cognitive trust</i> secara positif berpengaruh dengan kekuatan <i>social network</i> .....	89
4.5	Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		96
5.1	Kesimpulan .....	96
5.2	Implikasi Manajerial .....	99
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya..	103
DAFTAR PUSTAKA .....		104
LAMPIRAN A – Kuesioner Penelitian		
LAMPIRAN B – Hasil Pengolahan Data SPSS		
LAMPIRAN C – Hasil Pengolahan Data SmartPLS		



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Knowledge spiral.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	35
Gambar 3.1 Model Penelitian .....	44
Gambar 4.1 Model Struktural Uji Hipotesis .....	70



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional .....	42
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan .....	51
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	53
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden (Data Sekunder).....	54
Tabel 4. 3. Statistik Deskriptif <i>Organizational Learning</i> .....	58
Tabel 4. 4. Statistik Deskriptif <i>Knowledge Sharing</i> .....	60
Tabel 4. 5. Statistik Deskriptif <i>Affective Trust</i> .....	61
Tabel 4. 6. Statistik Deskriptif <i>Cognitive Trust</i> .....	62
Tabel 4. 7. Statistik Deskriptif <i>Social Network</i> .....	63
Tabel 4. 8. <i>Convergent Validity</i> .....	65
Tabel 4. 9. <i>Discriminant Validity</i> .....	66
Tabel 4. 10. <i>Composite Realibility</i> .....	67
Tabel 4. 11. <i>R-Square</i> .....	68
Tabel 4. 12. Hasil Pengujian Hipotesis .....	70
Tabel 4. 13. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	73
Tabel 4.14 Perbandingan hasil penelitian terdahulu dan sekarang .....	94