

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
SANWACANA	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
 II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. <i>Knowledge Management</i>	11
1. Beberapa Definisi <i>Knowledge Management</i>	11
2. Manfaat Implementasi KM	14
3. Faktor-Faktor Penting Dalam Implementasi KM	18
B. Siklus <i>Knowledge</i>	23
1. Sosialisasi	25
2. Eksternalisasi	26
3. Kombinasi	27

4. Internalisasi	27
C. Strategi Transfer <i>Knowledge</i>	28
1. Mendesain Ruang Percakapan	29
2. Melakukan Pekan Pengetahuan atau Forum Terbuka ..	30
D. Penyelarasan Strategi <i>Knowledge Management</i> dengan Strategi Bisnis Perusahaan	32
1. Strategi Perusahaan dan Strategi KM	32
2. Implikasi Strategi Perusahaan Terhadap Strategi KM ..	34
E. Pentingnya <i>Knowledge Management</i> di Perusahaan	36
F. Efektifitas dan Efisiensi KM	38
G. Kerangka Berfikir	40
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	46
B. Tempat dan Waktu Penelitian	47
C. Batasan Konsep	47
D. Fokus Penelitian	49
E. Penentuan Informan	50
F. Sumber Data	51
G. Teknik Pengumpulan Data	52
H. Instrumen Penelitian	54
I. Keabsahan Data	54
J. Teknik Pengolahan Data	55
K. Teknik Analisis Data	57
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
1. Sejarah Singkat	60
2. Visi dan Misi Perusahaan	61
3. Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Bandar Jaya	62
4. Uraian Tugas dan Fungsi Operasional	63
B. Profil Informan	65
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan	67
1. Penerapan <i>Knowledge Management</i> pada <i>Frontliner</i> PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Bandar Jaya	67
a. Sosialisasi	80
b. Eksternalisasi	86
c. Kombinasi	90
d. Internalisasi	94

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	100
B. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**