

DAFTAR ISI

Lembar judul.....	i
Lembar pengesahan.....	ii
Lembar pernyataan.....	iii
Kata pengantar.....	iv
Daftar isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Intisari.....	xii
Abstract.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Sistematika Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1. <i>Distinctive Advantage</i> dan <i>Competitive Advantage</i>	10

2.2. Konsep <i>Knowledge</i>	12
2.2.1. Jenis-Jenis <i>Knowledge</i>	14
2.2.2. Hubungan Jenis-Jenis <i>Knowledge</i>	15
2.3. Pengertian <i>Knowledge Management</i>	17
2.3.1. Manfaat <i>Knowledge Management</i> Bagi Organisasi	18
2.3.2. Pilar-Pilar <i>Knowledge Management System</i>	19
2.3.3. Proses Pembentukan <i>Knowledge Management System</i>	21
2.4. Kendala Dalam Implementasi <i>Knowledge Management</i>	28
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Pendekatan Penelitian.....	39
3.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	40
3.3. Jenis Penelitian.....	41
3.4. Langkah-Langkah Penelitian.....	41
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	42
3.5.1. Studi Literatur.....	44
3.5.2. Wawancara.....	45
3.5.3. <i>Focus Group Discussion</i>	50
3.5.3.1. Partisipan FGD.....	51
3.5.3.2. Ketentuan Pelaksanaan FGD.....	54
3.6. Analisa Data.....	54

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Profil PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk.....	56
4.1.1. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk.....	58
4.1.2. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk.....	58
4.2. Sejarah Penerapan KM di PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk.....	61
4.3. Evaluasi terhadap 10 Langkah Pembentukan KM.....	64
4.3.1. Phase I (Infrasrtructural Evaluation).....	64
4.3.2. Phase II (KM System Analysis, Design, and Development)..	73
4.4. Analisa dan Pembahasan.....	89
4.4.1. <i>Key Success Factors</i>	89
4.4.2. <i>Critical Barrier Factors</i>	100
4.4.3. Faktor Kesuksesan dan Hambatan KM BRI yang Paling Mempengaruhi.....	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	111
5.1. Kesimpulan.....	111
5.2. Saran.....	113
Daftar Pustaka.....	115
Lampiran.....	119