



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Administrasi Bisnis

Terakreditasi Unggul

SK BAN –PT NO: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

***Pengaruh Knowledge Management Practices
Terhadap Organizational Performance Di Beberapa
Lembaga Keuangan Di Kota Tangerang Selatan***

Skripsi

**Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana Program
Studi Administrasi Bisnis**

Oleh

Maura Olivia

6081801203

Bandung

2022



**Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis**

Terakreditasi Unggul

SK BAN –PT NO: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

***Pengaruh Knowledge Management Practices
Terhadap Organizational Performance Di Beberapa
Lembaga Keuangan Di Kota Tangerang Selatan***

Oleh

Maura Olivia
6081801203

Pembimbing

Angela Caroline, S.AB., M.M.

Bandung

2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Maura Olivia
Nomor Pokok : 6081801203
Judul : Pengaruh *Knowledge Management Practices* Terhadap *Organizational Performance* Di Beberapa Lembaga Keuangan di Kota Tangerang Selatan

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 28 Juni 2022
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Marihot Tua Efendi Hariandja, Drs., M.Si. :

Sekretaris

Angela Caroline, S.AB., M.M. :

Anggota

Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB., M.S.E. :

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Maura Olivia Hatian

NPM : 6081801203

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh *Knowledge Management Practices* Terhadap *Organizational Performance* Di Beberapa Lembaga Keuangan di Kota Tangerang Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data di penelitian ini telah diketahui dan seijin dari pihak yang menjadi sumber data. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Jakarta, 16 Juni 2022



Maura Olivia Hatian

ABSTRAK

Nama : Maura Olivia Hatian

NPM : 6081801203

Judul : Pengaruh *Knowledge Management Practices* Terhadap *Organizational Performance* Pada Lembaga Keuangan di Kota Tangerang Selatan

Knowledge seringkali dipandang sebagai aset intelektual karena dapat menawarkan manfaat bagi suatu perusahaan. Pengelolaan *Knowledge* diyakini dapat meningkatkan kinerja karyawan yang hasilnya tercermin dalam *Organizational Performance*. Oleh karena itu perusahaan membutuhkan pengelolaan *knowledge* dan memastikan penerapannya pada organisasi didalamnya. *Knowledge Management Practices* memiliki 4 dimensi, diantaranya adalah *Knowledge Generation & Acquisition*, *Knowledge Organizing & Storing*, *Knowledge Dissemination & Sharing*, dan *Knowledge Application*.

Lembaga jasa keuangan merupakan salah satu lembaga esensial yang ada di Indonesia karena aktivitasnya memiliki pengaruh cukup besar terhadap perekonomian negara. Perusahaan yang bergerak dalam jasa keuangan perlu meningkatkan kinerja organisasi mereka untuk dapat terus bersaing dalam pasar yang kompetitif. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh *Knowledge Management Practice* terhadap *Organizational Performance* pada Lembaga Keuangan khususnya di Kota Tangerang Selatan.

Penelitian ini menggunakan metode survey dan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner dan wawancara. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan teknik analisis data kuantitatif.

Hasil uji statistik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Knowledge Management Practices* memiliki pengaruh sebesar 82% terhadap *Organizational Performance*. Secara keseluruhan hasil menunjukkan bahwa pegawai Lembaga Keuangan menganggap penerapan *Knowledge Management Practices* di tempat mereka bekerja telah berjalan dengan baik. Adapun temuan lain dalam penelitian ini adalah terdapat perbedaan anggapan pegawai Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Non-Bank terhadap *Knowledge Management Practices* di perusahaan tempat mereka bekerja.

Kata Kunci : *Knowledge Management Practices*, *Organizational Performance*, *Financial Institutions*, *Bank*

ABSTRACT

Name : Maura Olivia Hatian

NPM : 6081801203

Title : The Influence of Knowledge Management Practices on Organizational Performance at Several Financial Institutions in South Tangerang City

Knowledge is often seen as an intellectual asset because it can offer a company's benefits. Knowledge Management is believed to be able to improve employee performance which results in Organizational Performance. Therefore, companies need knowledge management and its application to the organization in it. Knowledge Management Practices has 4 dimensions, including Knowledge Generation & Acquisition, Knowledge Organizing & Storage, Knowledge Dissemination & Sharing, and Knowledge Application.

Financial service institutions are one of the essential institutions in Indonesia because their activities have a considerable influence on the country's economy. Companies engaged in financial services need to improve their Organizational Performance to be able to continue to compete in a competitive market. Therefore, this study aims to measure how much influence Knowledge Management Practice has on Organizational Performance at Several Financial Institutions in South Tangerang.

This research uses survey method and the type of research used in this research is causal research. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires and interviews. Furthermore, data analysis was carried out using quantitative data analysis techniques.

The results of statistical tests in this study indicate that the Knowledge Management Practices has an influence of 82% on Organizational Performance. Overall, the results show that employees of Financial Institutions perceive that the implementation of Knowledge Management Practices in their workplace has been going well. Another finding in this study is that there are differences in the perceptions of employees of Bank Financial Institutions and Non-Bank Financial Institutions regarding Knowledge Management Practices in the companies where they work.

Keywords: Knowledge Management Practices, Organizational Performance, Financial Institutions, Banks.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Pengaruh Knowledge Management Practices Terhadap Organizational Performance* di Lembaga Keuangan di Kota Tangerang Selatan dengan baik. Penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi syarat kelulusan dalam jenjang pendidikan Strata satu (SI) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Pada kesempatan ini penulis dengan segenap hati mengucapkan banyak terima kasih kepada :

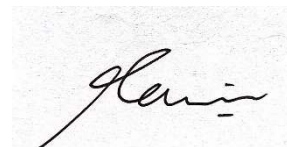
1. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. sebagai dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
2. Ibu Angela Caroline, S.AB., M.M sebagai dosen pembimbing yang penulis hormati, terima kasih karena telah membimbing penulis dengan segala kesabaran, waktu, tenaga, serta ilmu yang telah diberikan selama membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Agus Gunawan, B.App.Com, MBA, M.Phil dan Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. yang penulis hormati yang telah turut membantu membimbing penulis, terima kasih atas waktu, tenaga dan ilmu yang diberikan.
4. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu, wawasan dan pengalaman penulis selama berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
5. Kedua orang tua penulis Dohar Sirumapea dan Evy Yanthy yang telah memberikan dukungan, doa dan segala hal yang penulis butuhkan.
6. Kedua adik penulis, Christopher Batara dan Christian Edgar yang telah banyak menemani dan senantiasa membantu penulis.
7. Sahabat-sahabat penulis, Victoria Elfanda, Bimo Anindya, Maria Diajeng, Angelica Cahyadi, Arnold Eliezer, Rayhan Mahdis, Annasya Tercinta, Andjani Dwinata, Iqbal Ali, Ananta Herdiansyah, Andrea Angelika, Hiroki Hasan, Nadhira S, Alm. Alvi Maya, Andreas Hotto, Deborah Louiza, Chintya R, dan Vincent Wicaksana yang

membantu dan menemani penulis selama menjalankan studi di Universitas Katolik Parahyangan.

8. Bapak Warsito Hans Tanuwidjaja yang membantu penulis baik secara moril dan materil selama menjalankan studi di Universitas Katolik Parahyangan.
9. Ibu Riani Issegana, Agatha Maria, Stephanie, dan Arsyia Ratri yang senantiasa mendampingi serta membimbing penulis dalam proses penelitian.
10. Responden yang telah berpartisipasi dan seluruh pihak terkait yang telah membantu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penelitian.
11. BTS yang melalui karyanya menginspirasi dan menemani penulis selama menjalankan studi di Universitas Katolik Parahyangan
12. Teman-teman angkatan 2018 jurusan Ilmu Administrasi Bisnis yang tidak dapat disebutkan satu persatu sebagai teman seperjuangan dan seangkatan penulis.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah memberikan perhatian dan bantuan yang berarti bagi penulis selama menjalani studi S-1 Ilmu Administrasi Bisnis, UNPAR.

Jakarta, 2 Juni 2022

Penulis



Maura Olivia Hatian

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Profil Industri	3
BAB 2 KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI	6
2.1 <i>Knowledge Management Practice (KMP)</i>	6
2.1.1 Definisi <i>Knowledge</i>	6
2.1.2 Jenis <i>Knowledge</i>	6
2.1.3 Peran <i>Knowledge</i> Dalam Pengelolaan Bisnis.....	7
2.1.4 Definisi <i>Knowledge Management</i>	8
2.1.5 Aktivitas Di Dalam <i>Knowledge Management Practice</i>	9
2.2 <i>Organizational Performance (OP)</i>	16
2.2.1 Definisi <i>Organizational Performance</i>	16
2.2.2 Jenis <i>Organizational Performance</i>	17
2.3 Pengaruh <i>Knowledge Management Practice</i> Terhadap <i>Organizational Performance</i>	19
2.4 Metode Penelitian.....	21
2.4.1 Model Penelitian.....	21
2.4.2 Teknik Pengumpulan dan Proses Pengumpulan Data	23
2.5 Operasional Variabel.....	29
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN	34
3.1 Hasil Penelitian	34

3.1.1 Karakteristik Responden.....	34
3.1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	37
3.2 Analisis Distribusi Frekuensi	40
3.2.1 Distribusi Frekuensi Umum.....	42
3.3 Pengaruh KMP terhadap OP	53
3.3.1 Uji Normalitas	53
3.3.2 Uji Heteroskedastitas.....	54
3.3.3 Uji Linearitas	54
3.3.4 Uji Regresi Linier Sederhana	56
3.3.5 Uji Hipotesis	57
3.3.6 Uji Koefisien Determinasi	58
3.4 Pembahasan.....	58
BAB 4 KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI	66
4.1 Kesimpulan.....	66
4.2 Rekomendasi	67
4.3 Implikasi.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	74
1. Kuesioner Penelitian Skripsi Pengaruh <i>Knowledge Management Practices</i> Terhadap <i>Organizational Performance</i>	74
2. Tabel Induk SPSS Variabel <i>Knowledge Management Practice</i>	81
3. Tabel Induk SPSS Variabel <i>Organizational Performance</i>	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan ciri Tacit Knowledge dan Explicit Knowledge	7
Tabel 2. 2 Pengaruh <i>Knowledge Management Practice</i> Terhadap <i>Organizational Performance</i> ..	20
Tabel 2. 3 Operasional Variabel	29
Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden.....	34
Tabel 3.2 Usia Responden	34
Tabel 3.3 Status Pernikahan Responden	35
Tabel 3.4 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	35
Tabel 3.5 Masa Kerja Responden	36
Tabel 3.6 Departemen Responden	36
Tabel 3.7 Tabel Jabatan Responden	37
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 3. 9 Uji Realibilitas KMP	39
Tabel 3. 10 Uji Validitas OP	40
Tabel 3. 11 Kategori Skala Penilaian.....	40
Tabel 3. 12 Tabel Distribusi Frekuensi Umum	42
Tabel 3. 13 Kategori nilai per Dimensi	44
Tabel 3. 14 Kategori nilai per Indikator	45
Tabel 3. 15 Tabel Distribusi Frekuensi Umum	47
Tabel 3. 16 Kategori nilai per Dimensi untuk Grup A	51
Tabel 3. 17 Kategori nilai per Dimensi untuk Grup B.....	51
Tabel 3. 18 Kategori nilai per indikator untuk Grup A.....	52
Tabel 3. 19 Kategori nilai per indikator untuk Grup B.....	53
Tabel 3. 20 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 3. 21 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 3. 22 Hasil Uji Linearitas.....	55
Tabel 3. 23 Data F-tabel	55
Tabel 3. 24 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	56
Tabel 3. 25 Hasil Uji Hipotesis.....	57
Tabel 3. 26 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
Tabel 3. 27 Hasil Nilai Dimensi Organizing and Storing	59
Tabel 3. 28 Hasil Nilai Dimensi Organizing and Storing	61
Tabel 3. 29 Hasil Nilai Dissemination and Sharing	62
Tabel 3. 30 Hasil Nilai Application.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	21
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terbatasnya aktivitas masyarakat akibat diberlakukannya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) selama masa pandemi *Covid-19* menyebabkan adanya penurunan drastis perekonomian pada perusahaan formal maupun non formal. Menurut Badan Pusat Statistik, Indonesia mengalami kontraksi pertumbuhan ekonomi sebesar $-2,07\%$ pada tahun 2020 karena pergerakan ekonomi yang kurang stabil. Berkurangnya jumlah konsumsi Rumah Tangga dan konsumsi Lembaga *Non Profit* (LNPR) berdampak besar pada Produk Domestik Bruto (PDB) atas pengaruh kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah menjadi alasan terkuat menurunnya kontraksi pada perekonomian Indonesia (Hayati, 2020).

Sebagian aktivitas masyarakat yang terhenti menyebabkan menurunnya daya beli masyarakat yang juga berdampak pada menurunnya aktivitas ekonomi di Indonesia (Purwanto, 2021). Dampak tersebut dialami oleh hampir semua sektor industri termasuk lembaga keuangan (Manurung, 2021). Walaupun demikian, lembaga keuangan yang merupakan lembaga esensial harus tetap beroperasi (Biro Komunikasi Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi, 2021) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang justru semakin kompleks di tengah keterbatasan yang ada. Selama masa PSBB, lembaga keuangan diminta untuk tetap beroperasi dengan mengacu pada peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Dalam kegiatan operasional layanan dan pelaksanaan tugas kritis, perbankan diminta untuk menerapkan mekanisme bekerja dari rumah (*Work From Home*). Selain itu pembatasan sosial juga menyebabkan semakin banyak nasabah yang menggunakan layanan bank secara daring (Manurung, 2021).

Tren digitalisasi bank sendiri sudah dimulai di Indonesia bahkan sebelum adanya pandemi *Covid-19*. Beberapa bank konvensional seperti BTPN yang

mengeluarkan aplikasi Jenius dan Bank DBS dengan aplikasi DigiBank sudah mulai merintis produk digital mereka sejak beberapa tahun lalu dan mengembangkannya sebagai unit bisnis baru bagi perusahaan. Selain itu bank besutan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) seperti Mandiri juga meluncurkan aplikasi serupa melalui *Livin by Mandiri*. Perusahaan - perusahaan yang bergerak dalam industri lembaga keuangan terus berlomba dalam menjaga loyalitas konsumen dan menarik konsumen baru dengan dengan cara memenuhi kebutuhan transaksi mereka melalui bank digital. Menurut Jahja Setiaatmadja selaku Presiden Direktur BCA saat ini, pergerakan cepat bank - bank digital dalam menjalankan bisnis lewat berbagai inovasi telah membawa persaingan di industri perbankan nasional ke arena baru.

Atas inovasi dan perkembangan teknologi yang terjadi pada industri lembaga keuangan, tentu terdapat penyesuaian terhadap mekanisme operasional dan pengetahuan yang dimiliki oleh para pegawai. Perusahaan harus memastikan bahwa pengetahuan baru mengenai inovasi yang dilakukan diketahui oleh semua lini terkait dari jajaran manajemen hingga staf. Oleh karena itu diperlukan adanya praktik pengelolaan pengetahuan (*Knowledge Management Practice*) dalam perusahaan untuk mempercepat laju penyebaran akan informasi dan pengetahuan baru pada kalangan pegawai. Perusahaan yang mengimplementasikan *Knowledge Management Practices* memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan yang tidak mengimplementasikan *Knowledge Management Practices*, selain itu *Knowledge Management Practices* pun memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap *Organizational Performance* (Shea et al., 2021).

Campanella et al. (2018) dalam temuannya mengatakan bahwa *Knowledge Generation* yang merupakan Salah satu bentuk aktivitas dari *Knowledge Management Practices* memiliki pengaruh terhadap kinerja bank. Informasi ini juga didukung oleh (Kridan & Goulding, 2006) dalam jurnal yang dikemukakan bahwa implementasi *Knowledge Management* memiliki pengaruh terhadap performa bank dan menjadi faktor penting yang membawa mereka untuk dapat bersaing di tengah ketatnya kompetisi pasar. Lembaga keuangan sendiri terbagi menjadi dua jenis yaitu Lembaga

Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Non-Bank. Untuk dapat bersaing dalam memenuhi kebutuhan pasar, keduanya membutuhkan *Knowledge Management Practices* dalam mengelola aset pengetahuan yang dimiliki perusahaan. Dalam penelitian ini, penulis hendak mengetahui adakah perbedaan pandangan antara pegawai Lembaga Keuangan Perbankan dengan Non-Perbankan terhadap pengetahuan yang dibutuhkan dalam peningkatan kinerja mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah agar Lembaga Keuangan baik Perbankan maupun Non-Perbankan dapat meningkatkan praktek *Knowledge Management* sesuai dengan kebutuhan pegawai.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana tanggapan pegawai Lembaga Keuangan mengenai praktek *Knowledge Management Practices* ?
2. Apakah terdapat perbedaan tanggapan pegawai Lembaga Keuangan Bank dan non bank terhadap praktek *Knowledge Management Practices* ?
3. Seberapa besar pengaruh *Knowledge Management Practices* terhadap *Organizational Performance* pada industri Lembaga Keuangan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tanggapan pegawai Lembaga Keuangan mengenai praktek *Knowledge Management Practices*.
2. Mengetahui apakah terdapat perbedaan tanggapan pegawai Lembaga Keuangan Bank dan non bank terhadap praktek *Knowledge Management Practices*.
3. Mengukur pengaruh *Knowledge Management Practices* terhadap *Organizational Performance* pada industri Lembaga Keuangan.

1.4 Profil Industri

Lembaga Keuangan merupakan badan usaha atau institusi pada bidang jasa keuangan yang bergerak dengan cara menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya untuk pendanaan. Lembaga keuangan mendapatkan keuntungan

dalam bentuk bunga atas kegiatan usaha yang meliputi penghimpunan dana saja, penyaluran dana saja, atau keduanya sekaligus.

Lembaga keuangan memiliki beberapa manfaat diantaranya adalah :

- Manfaat Likuiditas

Hal ini berhubungan dengan kemampuan dalam mendapatkan uang tunai saat diperlukan, sehingga tidak perlu ada kekhawatiran akan kurangnya ketersediaan uang tunai yang beredar di masyarakat.

- Pengalihan Aset

Lembaga Keuangan memiliki peran penting sebagai wadah untuk melakukan kegiatan pengalihan dana yang berasal dari simpanan masyarakat yang menabung di lembaga tersebut dengan cara meminjamkan dana kepada pihak lain untuk dikelola dalam masa waktu tertentu.

- Realokasi Pendapatan

Lembaga Keuangan menjadi wadah bagi masyarakat yang ingin melakukan realokasi pendapatan mereka untuk dapat digunakan di masa depan dengan mudah.

- Kemudahan Transaksi

Dengan adanya lembaga keuangan, transaksi keuangan menjadi lebih mudah. Masyarakat dapat menghemat waktu dan tenaga dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan keuangan.

Jenis Lembaga Keuangan

Di Indonesia, Lembaga Keuangan terbagi menjadi dua yaitu :

- a) Lembaga Keuangan Bank

Merupakan lembaga perantara keuangan yang memiliki wewenang untuk menerima dan menghimpun simpanan uang, meminjamkan uang, serta menerbitkan promes atau *banknote*. Bank ini terbagi lagi menjadi tiga jenis, yaitu Bank Sentral yang berfungsi untuk menjaga kestabilan perekonomian masyarakat dan dikendalikan oleh Bank Indonesia, Bank Umum yang

memberikan layanan jasa keuangan serta transaksi, dan Bank Perkreditan Rakyat yang menerima simpanan dalam bentuk deposito berjangka.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil sampel beberapa pegawai yang bekerja pada Kantor Cabang Umum (KCU) beberapa Bank Swasta, Bank Milik Negara (BUMN) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dengan kapasitas pegawai 50-70 orang.

b) Lembaga Keuangan Non-Bank

Lembaga ini memberikan berbagai jasa keuangan dan menarik dana dari masyarakat secara *depository* atau tidak langsung. Beberapa contoh lembaga keuangan yang bukan bank antara lain adalah perusahaan *leasing*, perusahaan asuransi, perusahaan dana pensiun, bursa efek, pegadaian, reksadana, dan lain-lain.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil sampel beberapa pegawai yang bekerja pada Koperasi Simpan Pinjam dan Perusahaan *Multifinance*. Kedua perusahaan memiliki kurang lebih 40-50 pegawai.