

**PENGARUH MANAJEMEN PENGETAHUAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(STUDI KASUS PADA BANK BJB KANTOR CABANG UTAMA  
JALAN BRAGA NOMOR 12 BANDUNG )  
THE EFFECT OF MANAGEMENT KNOWLEDGE ON EMPLOYEE  
PERFORMANCE  
(CASE STUDY ON BANK BANK OFFICE OF MAJOR BRANCH  
ROAD BRAGA NUMBER 12 BANDUNG)**

<sup>1</sup> mochamadardiansyah , <sup>2</sup> Drs. Djoko Wahyuadi, M.M , <sup>3</sup> Drs H.A.romadhon. mm.CTP

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

Prodi fakultas ekonomi dan bisnis, univesrsitas telkom

<sup>1</sup> muhamadardiansyah51@gmail.com. <sup>2</sup> imtromadhan@gmail.com

1. Saat ini kemampuan dalam bersaing global merupakan salah satu elemen paling mendasar untuk menentukan strategi perusahaan. Pengembangan pasar yang semakin kompetitif hari demi hari menyebabkan perusahaan sulit untuk meningkatkan pertumbuhannya dengan cepat. Bank BJB merupakan salah satu bank milih Pemerintah Daerah yang mampu berkembang dengan pesat. Seiring dengan perkembangan tersebut, Bank BJB menghadapi sejumlah persoalan terkait dengan manajemen sumberdaya yang dimilikinya. Bahwa sumberdaya manusia yang ada di Bank BJB belum mampu memenuhi harapan sebagaimana mestinya. Hal tersebut nampak dari belum optimalnya kinerja pegawai di Bank BJB. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan metode kualitatif, analisis deskriptif, analisis vertifikasi dan regresi linear sederhana. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara Teknik non probability sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan Bank BJB Kantor Cabang Utama dan cabang buah batu sebanyak 162 karyawan, dengan cara penyebaran pada bank bjb cabang buah batu dan cabang utama dan melakukan wawancara kepada kepala pimpinan sumber daya manusia pada cabang utama braga, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f,serta analisis Uji Koefisien Determinasi R square dan menggunakan SPSS 23.0 .Berdasarkan analisis tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 9,779 + 0,663 X + 0,414$ , dari variable yang diperoleh dari tabel analisis korelasi maka didapat 0,766 yang termasuk kedalam korelasi kuat. Korelasi yang terjadi adalah korelasi positif, yaitu berada diantara 0,600 – 0,799. dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X (Manajemen pengetahuan) dan variabel Y (Kinerja karyawan) secara bersamaan. yang kuat dan dari hasil variabel yang diperoleh tabel diketahui nilai R square sebesar 0,586, dengan demikian, hal ini menunjukkan arti bahwa Manajemen pengetahuan (X) memberikan pengaruh sebesar 58,6% terhadap Kinerja karyawan (Y). Diketahui dari hasil uji statistik diperoleh hasil bahwa manajemen pengetahuan berpengaruh

signifikan terhadap variabel Kinerja karyawan. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi manajemen pengetahuan maka akan meningkatkan kinerja karyawan Bank BJB.

**Kunci : PENGARUH MANAGMENT PENGETAHUAN, KINERJA KARYAWAN**

Today ability to compete globally is one of the most fundamental elements for determining corporate strategy. The development of an increasingly competitive market day by day makes it difficult for the company to grow rapidly. Bank BJB is one of the selected banks Regional Government that is able to grow rapidly. Along with these developments, Bank BJB faces a number of issues related to its resource management. That the existing human resources in BJB Bank has not been able to meet expectations properly. This is evident from the not optimal performance of employees at Bank BJB. The method used is quantitative and qualitative methods, descriptive analysis, verification analysis and simple linear regression. Method of sampling in this research is done by technique non probability sampling. The sample in this research are employees of Bank BJB Main Branch Office and branch of stone as much as 162 employees, by spreading in bank bjb branch of stone and main branch and interview to chief of human resource at main branch of braga, hypothesis testing through t test and test f, and analysis of Coefficient Determination Test R square and using SPSS 23.0. Based on the analysis, obtained the regression equation as follows:  $Y = 9,779 + 0.663 X + 0.414$ , from the variables obtained from the correlation analysis table then obtained 0.766 which included into the correlation strong. The correlation is positive correlation, which is between 0,600 - 0,799. it can be concluded that the relationship between variables X (knowledge management) and variable Y (employee performance) simultaneously. which is strong and from the result of the variable obtained by the table is known the value of R square is 0,586, thus, it shows the meaning that knowledge management (X) gives 58,6% influence to employee performance (Y). Known from the results of statistical tests obtained the result that knowledge management significant effect on employee Performance variables. This proves that the higher knowledge management will improve the performance of Bank BJB employees. Keywords: influence managment knowledge, employee performance

## 1. Pendahuluan

Saat ini kemampuan dalam bersaing global merupakan salah satu elemen paling mendasar untuk menentukan strategi perusahaan. Hal tersebut merupakan hasil dari perubahan paradigma ekonomi industri menjadi ekonomi pengetahuan. Pengembangan pasar yang semakin kompetitif hari demi hari menyebabkan perusahaan sulit untuk meningkatkan pertumbuhannya dengan cepat. Semua peneliti dan praktisi sepakat bahwa perusahaan perlu menyadari pentingnya dampak keuntungan dan kerugian yang disebabkan oleh perubahan lingkungan. Berdasarkan data yang diperoleh dari PT Bank Jabar dan Banten diketahui bahwa kinerja karyawan PT Bank Jabar dan Banten belum optimal. diketahui bahwa tingkat ketidakhadiran atau alpa/kemangkiran PT Bank Jabar dan Bantendari tahun ke tahun cenderung meningkat. Pada tahun 2011, tingkat alpa/kemangkiran kerja karyawan administratif mencapai 1,8%, kemudian tingkat kemangkiran mundur di tahun 2012, yaitu hanya sebesar 1,6%. Pada tahun 2013 tingkat alpa/kemangkiran kerja mencapai 1,88%. Pada tahun 2014 tingkat alpa/kemangkiran meningkat menjadi 1,9%. Pada tahun 2015, tingkat alpa/kemangkiran kerja mencapai 2%. Selain data tersebut, data lain yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT Bank Jabar dan Banten belum optimal adalah data mengenai penilaian kinerja karyawan PT Bank Jabar dan Bantendari tahun 2011 sampai dengan tahun 2015, Salah satu faktor yang terkait dengan upaya peningkatkan kinerja sumberdaya manusia adalah berkenaan dengan manajemen pengetahuan, dimana beberapa studi terdahulu menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan mampu mempengaruhi kinerja pegawai. oleh sebab itu diidentifikasi bertujuan untuk Menjelaskan bahwa seberapa besar pengaruh manajemen pengetahuan terhadap kebutuhan karyawan yang berkaitan dengan kebijakan atau strategi yang dilakukan oleh perusahaan pada Bank BJB Kantor Cabang Utama.

## 2.Landasan Teori

### 1.Tahap-tahap dalam Manajemen Pengetahuan

Pengetahuan merupakan suatu elemen yang lain daripada yang lain dalam dunia bisnis, semakin pengetahuan sering digunakan maka akan semakin baik pula kualitas pengetahuan itu. Knowledge berevolusi dan kembali dibentuk melalui proses dalam menghadapi kejadian-kejadian baru, informasi, atau pertemuan dengan orang-orang. Pengetahuan organisasional sangat bergantung pada kontribusi dari para anggotanya baik secara kolektif maupun individual. Organisasi-organisasi semakin memahami *knowledge creating* dan inovasi sebagai inti dari bisnis mereka, karena semakin banyak orang yang menghabiskan waktunya untuk berinovasi dan berkreasi menghasilkan karya baru. Proses dari terciptanya *knowledge* sangatlah dinamis dan responsif

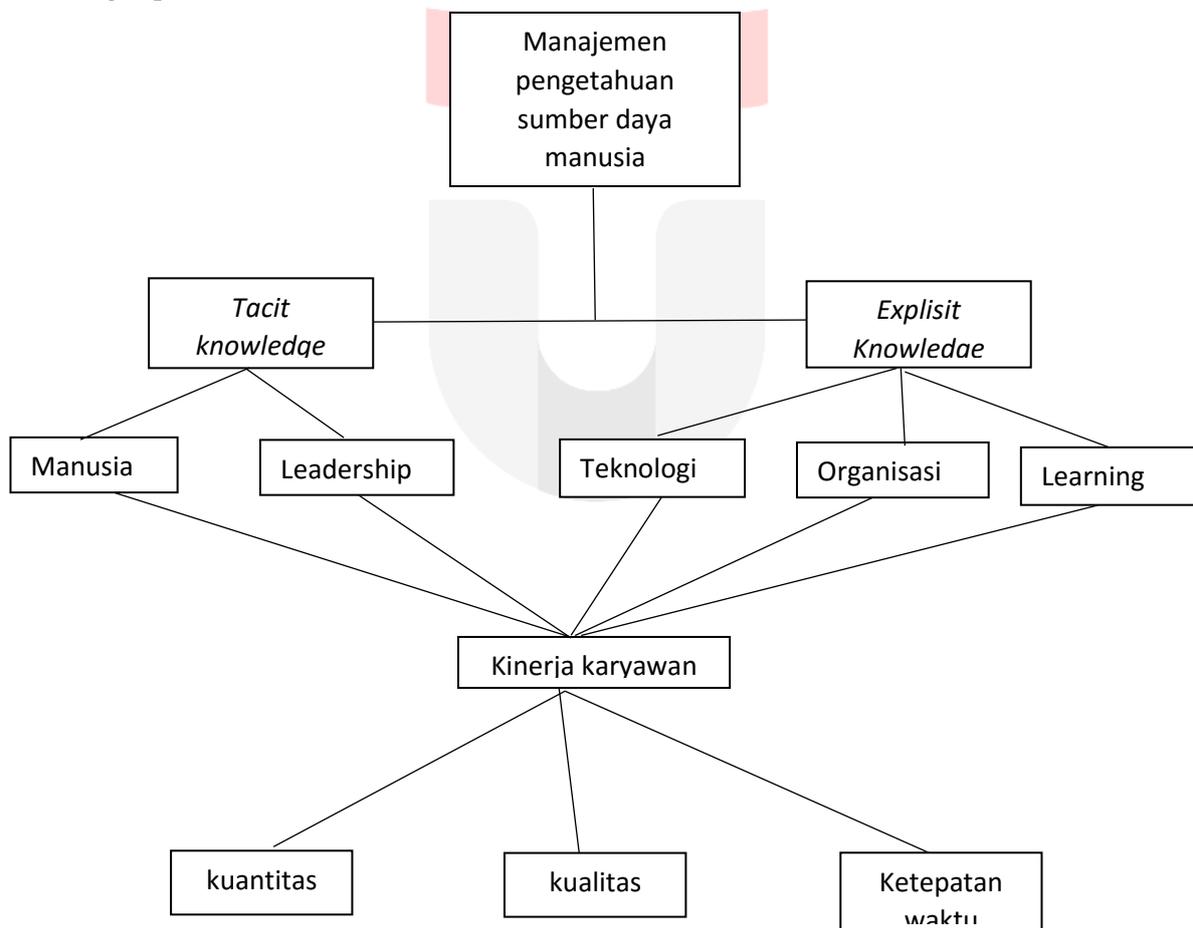
### 2. Dimensi Manajemen Pengetahuan

Tobing (2007:15) menyatakan bahwa dimensi manajemen pengetahuan yang dapat diterapkan dari perspektif manajemen SDM adalah berkenaan dengan Manusia, Leadership, Teknologi, Organisasi dan Learning.

### 3.Dimensi Kinerja Karyawan

Robbins (2011:95) menyatakan bahwa hampir semua cara pengukuran kinerja kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut. Kuantitas,kualitas dan ketepatan waktu

#### 2.1 Kerangka pemikiran



#### 2.2 Hipotesis penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang

diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2014:51).

Berdasarkan pendapat tersebut, maka hipotesis penelitian ini ada tiga yaitu :

H<sub>1</sub> : Penerapan management pengetahuan yang telah dilakukan pada Bank Bjb Kantor Cabang Utama baik.

H<sub>2</sub> : Kinerja karyawan pada Bank Bjb Kantor Cabang Utama baik.

H<sub>3</sub> : Management Pengetahuan Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Bank Bjb Kantor Cabang Utama Braga

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Populasi dan Sampel

Populasi menurut Nawawi (Taniredja dan Mustadifah, 2011:33) adalah keseluruhan subyek yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa yang terjadi sebagai sumber. Sedangkan Sugiyono (2014:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank BJB Kantor Cabang Utama Jalan Braga No 12 Bandung sebanyak 86 karyawan dan pada Bank BJB Kantor Cabang Buah Batu sebanyak 76 karyawan, maka jumlah keseluruhan populasi dalam penelitian ini sebanyak 162 karyawan. Sample yang diambil dari kedua cabang sebanyak 100 orang

### 2.2 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Teknik analisis yang akan digunakan adalah Regresi Linier Sederhana Sugiyono (2014:270) menyatakan bahwa analisis regresi digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel *dependent* atau kriteria dapat diprediksikan melalui variabel *independent* atau *predictor* secara individual. Selain itu penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apaakah naik dan menurunnya variabel *dependent* dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel *independent*, atau untuk meningkatkan keadaan variabel *dependent* dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel *independent*/dan sebaliknya. Analisis regresi linear sederhana (Harun Al-Rasyid, 2014:4) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Model regresi:

$$Y = a + bX + e$$

Model regresi taksiran dengan perhitungan metode kuadrat terkecil

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

Y = Nilai taksiran kinerja karyawan

X = manajemen pengetahuan

a = Koefisien intercept yang menyatakan perpotongan garis regresi dengan sumbu Y untuk X = 0. Koefisien intercept diinterpretasikan sebagai nilai rata-rata Y apabila X = 0.

b = Koefisien regresi antara Y atas X yang menyatakan besarnya perubahan nilai rata-rata Y apabila X berubah satu unit.

Nilai a dan b diperoleh melalui metode kuadrat terkecil (*least square metode*) dengan syarat bahwa data mengikuti distribusi normal.

$$b = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n}}{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}$$

Dengan Metode kuadrat terkecil, didapat rumus untuk masing-masing nilai parameter regresi a dan b.

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

$$\bar{Y} = \frac{1}{n} \sum Y$$

$$\bar{X} = \frac{1}{n} \sum X$$

Setelah didapat persamaan regresi taksiran yaitu  $\hat{Y} = a + bX$  maka kita harus melakukan pengujian terhadap koefisien regresinya ( $b$ ) untuk mengetahui apakah pengaruh dari variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$  signifikan/berarti atau tidak. Pengujian hipotesis Uji  $t$  (Digunakan untuk menunjukkan angka signifikansi yang akan digunakan untuk menguji kelayakan model regresi). Menurut Ghozali (2011:88) Pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik  $t$  yaitu dengan mencari  $t_{hitung}$  dan membandingkan dengan  $t_{Tabel}$ . Dalam penelitian ini hipotesis yang ditentukan adalah dasar pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas:

1.  $t_{Tabel} \geq t_{hitung}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
2.  $t_{Tabel} \leq t_{hitung}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Uji  $t$  (digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan koefisien regresi sebagai prediktor). Pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji statistik  $t$  yaitu dengan mencari dan membandingkan  $t_{hitung}$  dan membandingkan dengan  $t_{Tabel}$ .

#### 4. Pembahasan Hasil Penelitian

##### Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan, suatu instrument yang valid mempunyai validitas dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrument tersebut kurang valid. Langkah-langkah pengujian validitas adalah mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur, melakukan uji coba skala pengukuran tersebut pada sejumlah responden,

##### Hasil uji realibilitas variabel X1

###### Realibilitiy statistic

Cronbach's Alpha	N of Items	r kritis	Kesimpulan
0,877	20	0,7	Reliabel

Hasil uji realibilitas untuk variabel  $X$  juga menunjukkan hasil yang reliable, karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70 yang berarti semua item pernyataan adalah reliabel.

##### Hasil uji realibilitas variabel Y

###### Realibilitiy statistic

Cronbach's Alpha	N of Items	r kritis	Kesimpulan
0,878	16	0,7	Reliabel

dapat diketahui bahwa variabel  $Y$  yang diteliti mempunyai nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70. Hal ini berarti instrument pertanyaan penelitian adalah reliable (handal), sehingga butir-butir pertanyaan yang tersusun dalam angket dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

##### Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana

Model regresi berganda yang akan dibentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X + \varepsilon$$

Dimana:

- $Y$  = Kinerja karyawan  
 $X$  = Manajemen pengetahuan  
 $\alpha$  = intersep  
 $b_1$  = koefisien regresi  
 $\varepsilon$  = error

Dengan menggunakan *SPSS* diperoleh hasil koefisien regresi sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,779	3,717		2,631	,010
Manajemen Pengetahuan	,663	,056	,766	11,780	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Dari *output* di atas diketahui nilai konstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,779 + 0,663 X + 0,414$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

$b_0 = 9,779$  artinya jika variabel  $X_1$  dan  $X_2$  bernilai nol (0), maka variabel Y akan bernilai 9,779 satuan.

$b_1 = 0,663$  artinya jika Manajemen pengetahuan ( $X_1$ ) meningkat sebesar satu satuan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,663 satuan.

$\varepsilon = 0,414$  pengaruh variable lain selain faktor lain

### Pengujian Hipotesis ( Uji-t)

Dengan menggunakan program *SPSS* diperoleh *output* sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,779	3,717		2,631	,010
Manajemen Pengetahuan	,663	,056	,766	11,780	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Pengujian hipotesis variabel X (Manajemen pengetahuan)

$H_0$  : Manajemen pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan.

$H_1$  : Manajemen pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan.

Tingkat signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5%, dan derajat kebebasan  $v = 100 (n - (k + 1))$  didapat nilai  $t_{\text{tabel}} 1,98$

### Analisis Korelasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel X (Manajemen pengetahuan) dan variabel Y (Kinerja karyawan) secara bersamaan.

Dari hasil perhitungan di atas dengan menggunakan *SPSS 23.0 for Windows*, Diperoleh hasil sebagai berikut:

		Manajemen Pengetahuan	Kinerja Karyawan
Manajemen Pengetahuan	Pearson Correlation	1	,766**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	,766**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel di atas maka hubungan antara variabel X yakni Manajemen pengetahuan dengan variabel Y yakni Kinerja karyawan termasuk dalam tingkat hubungan yang kuat dengan koefisien korelasi sebesar 0,766.

Berdasarkan tabel di atas maka didapat 0,766 yang termasuk kedalam korelasi kuat. Korelasi yang terjadi adalah korelasi positif, yaitu berada diantara 0,600 – 0,799. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X (Manajemen pengetahuan) dan variabel Y (Kinerja karyawan) secara bersamaan yang kuat.

### Analisis Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh antara variabel X (Manajemen pengetahuan) dan variabel Y (Kinerja karyawan) secara bersamaan. Dari hasil perhitungan di atas dengan menggunakan *SPSS 23.0 for Windows*, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,766 <sup>a</sup>	,586	,582	5,78880

a. Predictors: (Constant), Manajemen Pengetahuan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Dari hasil diatas diketahui nilai R square sebesar 0,586, dengan demikian, hal ini menunjukkan arti bahwa Manajemen pengetahuan (X) memberikan pengaruh sebesar 58,6% terhadap Kinerja karyawan (Y). Sedangkan sisanya sebesar 41,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang diabaikan penulis

## 5. Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BJB Kantor Cabang Utama Jalan Braga No 12 Bandung, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

2. Penerapan manajemen pengetahuan berdasarkan persepsi karyawan Bank BJB Kantor Cabang Utama sudah baik. Hal ini digambarkan dari hasil analisis tanggapan karyawan dengan menggunakan data kuesioner (angket) didapat hasil pada dimensi manusia dengan presentasi 85,6%, pada leadership pada persentasi 81,0%, pada teknologi dengan persentasi 83,1%, pada organisasi dengan persentasi 83,7% dan terakhir pada *learning* dengan presentasi 80,0%, dan dari hasil semua persentasi yang didapat dengan rata rata keseluruhan dimensi adalah dengan jumlah rata rata 82,7% dan hasil tersebut dikategorikan dalam kategori baik.
3. Kinerja karyawan berdasarkan persepsi karyawan Bank BJB Kantor Cabang Utama sudah baik. Hal ini digambarkan dari hasil analisis tanggapan karyawan dengan menggunakan data kuesioner (angket) didapat hasil pada dimensi Kuantitas dengan presentasi 78,8%, pada Kualitas pada persentasi 84,4%, pada Ketepatan Waktu dengan persentasi 77,8% dan dari hasil semua persentasi yang didapat dengan rata rata keseluruhan dimensi adalah dengan jumlah rata rata 80,3% dan hasil tersebut dikategorikan dalam kategori baik.
4. Pengaruh manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan Bank BJB Kantor Cabang Utama sebesar 58,6%. Diketahui dari hasil uji statistik diperoleh hasil bahwa manajemen pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja karyawan. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi manajemen pengetahuan maka akan meningkatkan kinerja karyawan Bank BJB.
5. Dari hasil wawancara dengan pimpinan devisi sumber daya manusia Bank BJB Cabang utama braga bahwa managemen pengetahuan sangat berpengaruh dengan kebutuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau strategi yang dilakukan oleh perusahaan atau pimpinan untuk diarahkan kepada karyawan dan mengoptimalkan kinerja kinerja karyawan untuk mencapai target target yang telah direncanakan oleh perusahaan dari awal

## 5.1 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan mengenai penelitian pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja pada karyawan Bank BJB, maka diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi beberapa pihak, Maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

### a) Bagi Perusahaan

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil indikator paling lemah pada variabel *knowledge management* yaitu pada indikator tentang *learning* yakni mengenai organisasi harus mampu melakukan kegiatan *benchmarking*. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memperbaiki fasilitas dan proses pelayanan, system manajemen perusahaan, budaya organisasi dan budaya kerja. Dari hal tersebut maka Bank dapat mengukur suatu kegiatan perusahaan/organisasi terhadap proses operasi atau pelayanan jasa yang terbaik sebagai inspirasi dalam meningkatkan kinerja (*performance*) perusahaan/organisasi, sehingga semakin tinggi atau meningkatnya *knowledge management* maka akan meningkatkan kinerja pada karyawan Bank BJB.
2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil indikator paling lemah pada variabel kinerja karyawan yaitu pada indikator tentang ketepatan waktu yakni mengenai setiap karyawan harus menyelesaikan pekerjaan yang berkualitas dengan waktu yang lebih pendek. Hal tersebut dapat ditingkatkan dengan pihak Bank melakukan pelatihan tentang kedisiplinan, atau dengan memberikan arahan tentang kerja yang efektif. Sehingga semakin tinggi *knowledge management* maka akan meningkatkan kinerja pada karyawan Bank BJB.

### b) Bagi Akademisi

Penelitian ini ditujukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam pemahaman tentang teori-teori mengenai *knowledge management* yang terdiri dari manusia, leadership, teknologi, organisasi dan *learning* serta kinerja yang terdiri dari kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu. Serta memberikan pemahaman tentang penyesuaian antara teori dengan kondisi sebenarnya di lingkungan perusahaan.

#### Daftar pustaka

Robbins. P Stephen. 2011. Perilaku Organisasi. Jakarta: PT Raja Grafindo

Tobing L. P, (2007) Knowledge Management : Konsep, Arsitektur dan Implementasi, Yogyakarta : Graha Ilmu.