

PENGARUH *KNOWLEDGE MANAGEMENT PROCESS* TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Studi pada Divisi Big Data PT Telkom Indonesia)

THE EFFECT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT PROCESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE

(study on divion big data PT Telkom Indonesia)

Eriana Afnan, Anita Silvianita

Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom
Jl. Telekomunikasi No. 01 Terusan Buah Batu, Sukapura
Dayeuhkolot, Bandung, Jawa Barat 40257

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *knowledge management process* terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Indonesia divisi Big Data. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif dan kausal. Jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode sampel jenuh dengan jumlah responden diambil sebanyak 90 responden yang merupakan karyawan pada divisi Big Data PT Telkom Indonesia. Kemudian untuk teknik analisis menggunakan analisis regresi linear sederhana dan pengolahan data menggunakan *software SPSS* versi 22.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara keseluruhan menunjukkan bahwa *knowledge management process* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT Telkom Indonesia dengan nilai sebesar 12,742 lebih besar dari T_{Tabel} yaitu 1,988 Berdasarkan koefisien determinasi *knowledge management process* berpengaruh sebesar 66,4% terhadap kinerja karyawan dan sisanya 33,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Knowledge Management Process, Knowledge acqutition, Knowledge conversion, knowledge application, knowledge protection, Kinerja Karyawan, PT Telkom Indonesia.*

Abstract

This study aims to determine how much influence the knowledge management process on employee performance in PT Telkom Indonesia division Big Data. The method used in this research is quantitative with the type of descriptive and causal analysis. The type of data needed for this research is primary data and secondary data. Sampling is done by saturated sample method with the number of respondents taken as many as 90 respondents who are employees in the division of Big Data PT Telkom Indonesia. Then for the analysis technique using simple linear regression analysis and data processing using SPSS software version 22.

Based on the results of testing the overall hypothesis shows that the knowledge management process has a positive effect on the performance of employees at PT Telkom Indonesia with a value of 12.742 greater than T_{Tabel} which is 1.988 Based on the knowledge management process determination coefficient of 66.4% on employee performance and the remaining 33.6 % influenced by other variables not examined in this study.

Key Word: *Knowledge Management Process, Knowledge acquisition, Knowledge conversion, knowledge application, knowledge protection, Employee Performance, PT Telkom Indonesia.*

1. PENDAHULUAN

Pelaksanaan suatu pekerjaan tanpa diikuti oleh penilaian tidaklah dapat diukur dan diketahui seberapa besar tingkat pencapaian tujuan yang telah dicapai. Penilaian pekerjaan pada dasarnya adalah manifestasi dari penilaian pekerjaan pegawai. Keberhasilan penentuan pencapaian tugas terhadap individu akan dapat mengarahkan penetapan kinerja organisasi. Menurut Lijan Poltak Sinemba (2011:136) dalam balam buku Poltak Sinambela, (2012:5) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus bisa menjaga, memelihara dan meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia yang dimiliki (Prasetio, 2016).

Penilaian kinerja biasanya dilakukan pihak manajemen perusahaan untuk satu atau beberapa periode tertentu. Artinya karyawan akan dinilai kinerja dalam satu periode tertentu. Pada PT Telkom Indonesia divisi Big Data telah menetapkan cara untuk melakukan penilaian pencapaian target karyawan berupa aplikasi yang diberi nama Aplikasi *Transformer*. Penilaian kinerja tidak hanya dilihat dari pencapaian target saja, menurut Robbins dalam Alindra (2015:22) kinerja karyawan dapat dilihat dari kualitas hasil kerja, Kuantitas, Jadwal, Efektivitas, dan kemandirian.

Penilaian kinerja biasanya dilakukan pihak manajemen perusahaan untuk satu atau beberapa periode tertentu. Artinya karyawan akan dinilai kinerja dalam satu periode tertentu. Pada PT Telkom Indonesia divisi Big Data telah menetapkan cara untuk melakukan penilaian pencapaian target karyawan berupa aplikasi yang diberi nama Aplikasi *Transformer*. Penilaian kinerja tidak hanya dilihat dari pencapaian target saja, menurut Robbins dalam Alindra (2015:22) kinerja karyawan dapat dilihat dari kualitas hasil kerja, Kuantitas, Jadwal, Efektivitas, dan kemandirian. Pada TW 3 dan TW 4 tahun 2017 pada divisi big data terdapat penaikan pencapaian target dengan jumlah yang signifikan. Akan tetapi mengalami penurunan pada *work quality*. Selain dari pencapaian kerja, penilaian kinerja dapat dilihat dari jadwal. Pada divisi Big Data ternyata memiliki jam kerja atau jadwal yang sangat fleksibel atau tidak terikat. Para karyawan dapat memilih jam kerja nya sesuai keinginan, karyawan juga tidak di batasi dengan diwajibkannya untuk mereka bekerja di kantor. Karyawan melakukan absensi melalui aplikasi yang bernama *Slack*, dengan adanya aplikasi tersebut mempermudah karyawan untuk melakukan absensi secara online dan bisa melakukan absensi dimana pun bisa dirumah atau bisa juga di kantor. Menurut Kwong dan Lee dalam Gavrilova dan Andreeva (2012:258) *Knowledge Management Process* terdiri dari empat aktivitas besar yaitu *Knowledge Acquisition*, *Knowledge Conversion*, *Knowledge Application*, *Knowledge Protection*. *Process Knowledge Management* (KM) mempengaruhi proses organisasional misalnya inovasi da jika proses organisasional tersebut efektif maka akan menghasilkan keluaran yang baik dan pada akhirnya akan berdampak pada kinerja perusahaan.

Dengan adanya situasi tersebut maka peneliti bermaksud meneliti lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *knowledge management process* terhadap kinerja karyawan pada divisi big data PT Telkom Indonesia. Dengan melakukan penelitian berjudul “pengaruh *knowledge management process* terhadap kinerja karyawan.” Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *Knowledge Management Process* pada PT Telkom Indonesia.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada PT Telkom Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Management Process* terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Karyawan

Kinerja individu didefinisikan sebagai kemampuan individu dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Senada dengan pendapat tersebut, Robbins mengemukakan bahwa kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama (Robbins, 1996:439) Dalam buku Sinambela (2012). Kedua konsep di atas menunjukkan bahwa kinerja seseorang sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa

jauh kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu diperlukan penentuan kriteria pencapaiannya yang ditetapkan secara bersama-sama.

Beberapa variabel yang digunakan untuk penilaian kinerja karyawan atau dimensi yang menjadi tolak ukur, menurut Robbins dalam Alindra (2015:22) :

1. Kualitas Hasil Kerja.
2. Kuantitas Pekerjaan.
3. Jadwal.
4. Efektivitas.
5. Kemandirian.

2.2 Knowledge Management

Menurut Jody dalam buku Budihardjo (2017) *Knowledge Management* merupakan suatu disiplin ilmu yang sangat penting untuk mentransfer pengetahuan, keterampilan dan perilaku kerja yang efektif. *Knowledge Management* pada dasarnya muncul untuk menjawab pertanyaan bagaimana seharusnya mengelola pengetahuan dan bagaimana mengelolanya. Kesadaran untuk menerapkan pendekatan manajemen pengetahuan ke dalam strategi bisnis diperlukan karena terbukti perusahaan yang menjadikan sumber pengetahuan sebagai aset utamanya senantiasa mampu membantu perusahaan untuk lebih berinovatif yang bermuara kepada kepemilikan daya saing perusahaan terhadap pesaingnya.

2.5 Knowledge Management Process

Dalam Christina ling-hsing chang (2015) Proses KM di antara orang-orang terutama terkait dengan "iklim psikologis" dari organisasi yang pada gilirannya tergantung pada budaya organisasi. Selain itu, kegagalan banyak sistem transfer pengetahuan sering merupakan hasil dari faktor budaya daripada kelalaian teknologi. Karena alasan ini, budaya organisasi adalah penghalang utama untuk sukses dalam proses KM. Selain itu, budaya organisasi memiliki dimensi multi-aspek (termasuk berorientasi pada hasil sistem tertutup berorientasi tugas yang dikontrol ketat dan budaya yang berorientasi profesional). Pada saat yang sama, proses KM menekankan pengetahuan sebagai yang diciptakan, dibagi dan diterapkan melalui hubungan sosial interpersonal dan budaya organisasi yang sesuai. Oleh karena itu, pengetahuan tentang bagaimana mengadvokasi budaya organisasi yang mendukung yang mendorong karyawan untuk memiliki niat untuk memastikan bahwa pengetahuan dibuat, disimpan, ditransfer dan diterapkan sangat penting.

2.4 Teori Keterkaitan Knowledge Management Process dengan Kinerja Karyawan

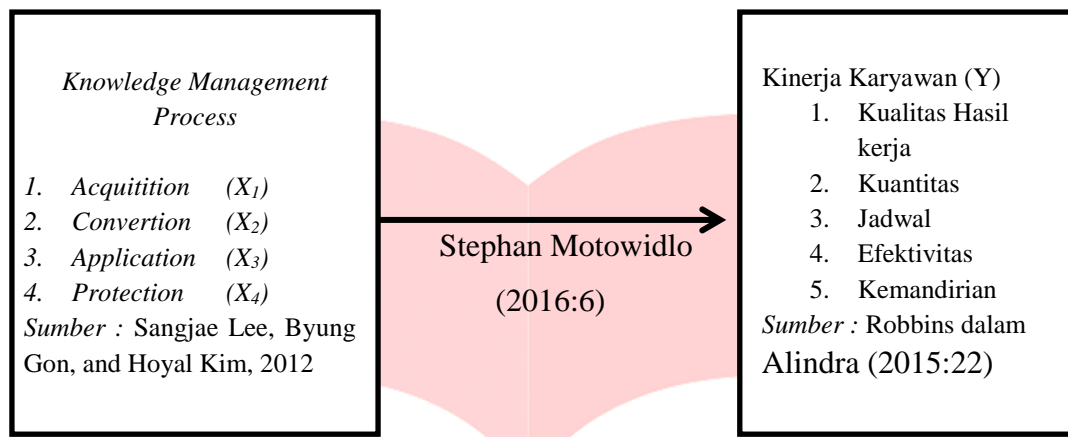
Dalam kaitan dengan jasa *online* atau berbasis *web*, Alpar, Masinge dan Sandada (2014) mengidentifikasi dua atribut *e-service quality* yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu kemudahan pemakaian (kecepatan respon, dukungan navigasi, penggunaan teknologi baru *web*) dan konten informasi (kuantitas, kualitas, akurasi, dan *customized information*). Implikasinya ialah semakin mudah *website/aplikasi* digunakan oleh konsumen, konsumen semakin cenderung sering menggunakan jasa tersebut. Sejumlah studi lain dalam Masinge dan Sandada (2014), mengonfirmasi bahwa semakin meningkat *e-service quality*, semakin meningkat pula kepuasan pelanggan. Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara *e-service quality* dan kepuasan konsumen.

3. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kinerja menurut Amstron dan Baron (2016:176) merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi. Menurut Robbins (2006) dalam Alindra (2015:22) indikator untuk mengukur kinerja individu adalah kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

Dalam hal ini peneliti mengemukakan kerangka berpikir yang bertitik tolak dari latar belakang yang ada. Untuk alasan penelitian, peneliti menggunakan variabel independen (X) yaitu *Knowledge Management Process* dengan 4 dimensi penelitian yaitu *Knowledge Acquisition*, *Knowledge Conversion*, *Knowledge Application*, dan *Knowledge Protection* yang berasal dari penelitian Jurnal Internasional yang di buat oleh Lee, Gon dan Kim (2012). Sedangkan untuk variabel Y penulis menggunakan indikator berdasarkan teori kinerja yang dikemukakan oleh Robbins dalam Alindra (2015:22). Menurut peneliti pada divisi Big Data PT Telkom Indonesia variabel X dan Y mempunyai keterkaitan, karena pada PT Telkom Indonesia sendiri telah menerapkan KM untuk mendukung kinerja karyawan pada PT Telkom Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis membentuk kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 3.1

Kerangka Pemikiran

Sumber : Olahan Data Penulis

Berdasarkan latar belakang dan kerangka pemikiran, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini, yaitu: “adanya pengaruh yang signifikan *Knowledge Management Process* terhadap Kinerja Karyawan.”

4. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2014:2) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, yaitu mengetahui pengaruh *knowledge management process* terhadap kinerja karyawan divisi big data PT Telkom Indonesia, maka jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan hubungan kausal.

Menurut Sugiyono (2014:13) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sugiyono (2014:11) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain. Sedangkan penelitian kausal menurut Sugiyono (2014:37) adalah penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan sebab dan akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi), dimana variabel independen adalah *Knowledge Management Process* sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah Kinerja Karyawan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan divisi big data PT Telkom Indonesia dengan jumlah yang sudah diketahui dengan pasti dengan menggunakan teknik sampel jenuh.

5. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**5.1 Analisis Deskriptif****Tanggapan Responden terhadap *Knowledge Management Process***

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, dimensi *knowledge acquisition* (X₁) rata-rata mendapat skor sebesar 69,50% termasuk dalam kategori baik. Kemudian pada dimensi *knowledge conversion* (X₂) rata-rata mendapat skor sebesar 75,44% termasuk dalam kategori baik. Kemudian pada dimensi *knowledge application* rata-rata mendapat skor sebesar 73,89% termasuk dalam kategori baik. Kemudian pada *knowledge protection* (X₄) rata-rata mendapat skor sebesar 69,93% termasuk dalam kategori baik. Secara keseluruhan tanggapan responden mengenai variabel *knowledge management process* adalah 4946 atau 72,19% dari skor ideal yaitu 6840 termasuk dalam kategori baik.

Tanggapan Responden terhadap Kinerja Karyawan

Variabel Kinerja Karyawan (Y) berdasarkan garis kontinum diperoleh persentase sebesar 73,92% yang termasuk dalam kategori baik.

5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel bebas (*knowledge acquittion, knowledge convertion, knowledge application, knowledge protection*) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan).

$$Y = a + bX$$

$$Y = 980 + 0,682X$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta (α) = 980. Ini menunjukkan nilai konstanta yaitu jika variabel *knowledge management process* = 0, maka kinerja karyawan tetap sebesar 980.
2. Koefisien (β) = 0,682. Ini menunjukkan bahwa variabel *knowledge management process* (X) berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan (Y) PT Telkom Indonesia artinya jika variabel *knowledge management process* ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,682. Dapat disimpulkan bahwa *knowledge management process* berpengaruh searah terhadap kinerja karyawan. Apabila *knowledge management process* meningkat, kinerja karyawan juga akan meningkat.

5.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah uji hipotesis secara parsial (Uji t).

Tabel 5.1
HASIL UJI T

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | ,980 | ,158 | | 6,223 | ,000 |
| X | ,682 | ,054 | ,805 | 12,742 | ,000 |

- a. Pada variabel **X₁ (Knowledge Acquitition)** didapatkan hasil bahwa $t_{hitung} (2,676) > t_{tabel}(1,988)$. Artinya bahwa bahwa Ho ditolak dan H₁ diterima maka *Knowledge acquittion* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- b. Pada variabel **X₂ (Knowledge Convertion)** didapatkan hasil bahwa $t_{hitung} (3,252) > t_{tabel}(1,988)$. Artinya bahwa bahwa Ho ditolak dan H₁diterima maka *knowledge convertion* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- c. Pada variabel **X₃ (Knowledge Application)** didapatkan hasil bahwa $t_{hitung} (1,792) < t_{tabel}(1,988)$. Artinya bahwa bahwa Ho diterima dan H₁ ditolak maka *knowledge application* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan
- d. Pada variabel **X₄ (Knowledge Protection)** didapatkan hasil bahwa $t_{hitung} (2,627) < t_{tabel}(1,988)$. Artinya bahwa bahwa Ho diterimadan H₁ ditolak maka *knowledge protection* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

5.4 Pembahasan

Pada penelitian ini semua variabel telah lolos uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinealitas dan uji heteroskedastisitas. Dari keseluruhan hasil penelitian menunjukkan bahwa *knowlegde management process* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Tanggapan responden secara keseluruhan mengenai *knowledge management process* (X) adalah sebesar adalah 4946 atau 72,19% dari skor ideal yaitu 6840 termasuk dalam kategori baik., sedangkan tanggapan responden mengenai kinerja karyawan (Y) adalah 73,92% yang termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana diketahui nilai konstanta (α) = 980. Ini menunjukkan nilai konstanta yaitu jika variabel *knowledge management process* = 0, maka kinerja karyawan tetap sebesar 980. Koefisien (β) = 0,682. Ini menunjukkan bahwa variabel *knowledge management process* (X) berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan (Y) PT Telkom Indonesia artinya jika variabel *knowledge management process* ditingkatkan sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,682. Dapat disimpulkan bahwa *knowledge management process* berpengaruh searah terhadap kinerja karyawan. Apabila *knowledge management process* meningkat, kinerja karyawan juga akan meningkat.

Nilai dari Koefisien Determinasi (R square) sebesar adalah 0.664 atau sebesar 66,4%. Dari nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa *knowledge management process* memberikan pengaruh sebesar 66,4% terhadap kinerja karyawan pada divisi Big Data dan sisanya sebesar 33,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

6. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh *Knowledge Management Process* terhadap kinerja karyawan pada divisi big data PT Telkom Indonesia maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *knowledge management process* dimata karyawan secara keseluruhan termasuk kategori baik dengan skor persentase sebesar 72% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa *knowledge management process* sudah dilaksanakan oleh karyawan pada divisi *Big Data*.

Kinerja karyawan PT Telkom Indonesia termasuk pada kategori baik dengan persentase 74% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT Telkom Indonesia pada umumnya sudah baik.

Besarnya pengaruh *Knowledge management Process* terhadap Kinerja Karyawan pada divisi *Big data* PT Telkom Indonesia sebesar 66,4% dan sisanya sebesar 33,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

7. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat saran bagi perusahaan yang akan diajukan diantaranya, Meningkatkan pertukaran informasi atau pengetahuan antar divisi atau mitra yang sudah dinyatakan baik menurut tanggapan responden sehingga kedepannya bisa masuk dalam kategori sangat baik, misal dengan cara mengadakan pertemuan antara divisi untuk melakukan *knowledge sharing* dari divisi masing-masing guna meningkatkan kinerja karyawan, sehingga masing-masing divisi dapat memberi saran dan solusi di setiap inovasi terbaru, Meningkatkan informasi dan teknologi terbaru dari mitra yang sudah dinyatakan baik menurut tanggapan responden sehingga kedepannya bisa masuk dalam kategori sangat baik, salah satunya dengan cara mengikuti *workshop* perkembangan teknologi yang sedang terjadi agar selalu dapat mengikuti perkembangan teknologi tersebut,Memperbanyak pengetahuan berupa isu-isu yang berkaitan dengan kompetisi bisnis yang sudah dinyatakan baik menurut tanggapan responden sehingga kedepannya bisa masuk dalam kategori sangat baik, melalui pertemuan rutin atau diskusi dengan rekan sejawat dalam satu unit untuk bertukar informasi mengenai perkembangan isu-isu bisnis yang ada, Mempertahankan penjagaan informasi perusahaan agar tidak bocor keluar perusahaan, meningkatkan sistem proteksi sebagai upaya meningkatkan kerahasiaan dalam mengakses informasi perusahaan, Mempertahankan kinerja karyawan sehingga dapat terus meningkatkan performa perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
Andreeva, T., & Kianto, A. (2011). Knowledge Processes, Knowledge intensity and innovation analysis.
Budhihardjo, A. (2017). Knowledge Management. Jakarta Selatan: Prasetya Mulya Publishing.
Burhanudin, S. (2015). Teori Perilaku Keorganisasian. Jakarta : PT Buku Seru.

- Darudiato, S., & Setiawan, K. (2013). Knowledge Management : Konsep dan Metodologi. Jurusan Sistem Informasi, School Of Information system, Universitas Bina Nusantara. *Jurnal Ultima Infosys Vol IV No ISSN 2085-4579* .
- Hanifah, M. F. (2016). Pengaruh Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan Oprasional PT.KAI Bandung.
- Hidayatunnisa, D. (2014). Pengaruh Knowledge Management Sharing terhadap Kinerja Pegawai di PT Indonesia Power Kantor Pusat.
- Ikhrahmawati. (2013). Pengaruh Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan studi pada PT Kumala Motor Sejahtera Abadi Kendari.
- Indrawan, & Yaniawati. (2014). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan. Bandung: PT Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). Metodologi Penelitian Manajemen dan Bisnis. Bandung: PT Refika Aditama.
- Jodjana, J. (2017). Knowledge Management. Dalam A. Budhihardjo. Jakarta Selatan: Prasetya Mulya Publishing.
- Kaswan. (2016). Peak Performance. Bandung: Alfabeta.
- Lee, S., Kim, B. G., & Kim, H. (2012). An Integrated view of Knowledge Management for Performance.
- Moehersono. (2012). Pengukuran Kinerja Karyawan. Jakarta: Rajawali.
- Moorhead, & Griffin. (2013). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi, D. (2015). Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan . Bandung: Alfabeta.
- Nawawi, I. (2012). Manajemen Pengetahuan. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, J. (2012). *Metode Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Pranando, R. (2013). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan tentang Research pada unit RDC PT. Telekomunikasi Bandung .
- Robbins, S., & Judge, T. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rostina, S. (2014). *Statistika Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sahas, A., & Prasetya, A. (2017). Pengaruh Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan dan Kinerja Perusahaan Studi pada Karyawan PT Semen Indonesia Persero.
- Setiarso, B., Triyono, N. H., & Subagyo, H. (2012). Penerapan Knowledge Management pada Organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siregar, S. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Prenada Media Group.
- Stephanus. (2012). Pengaruh Knowledge Management terhadap Performa Kinerja Organisasi .
- Subekhi, A., & Mohammad, J. (2013). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prestasi Pustaka Jakarta.
- sugiyono. (2017). kuantitatif. bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kombinasi. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metodologi Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, B. (2015). *Teori Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Suryabrata, S. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tobing, P. L. (2007). *Konsep knowledge Management, Konsep, Arsitektur, dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wirawan. (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha* , 1-9.
- Zaied, A., Hussein, G., & Hasssan, M. M. (2012). The Role Of Knowledge Management in enchancing organization Performance .