



IMPLEMENTASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT* DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY)

Andrian Candra Irawan, Indi Djastuti¹
Email: andriancandrai@gmail.com

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of personal knowledge, job procedures and technology to employee's performance of BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah and DIY.

The population in this study were employees of the BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah regional offices and branch offices Semarang 1 which consisted 64 people. The data were obtained by using the "saturation sampling/census" technique, in which all employees were the target of the sampling. The data that analyzed comes from distributing questionnaires to employees, then analyzed using multiple linear regression method with SPSS (Statistical Product and Service Solution) 16 program.

The analysis' result showed that the variables: personal knowledge, job procedures, technology positively influence on employee's performance. It means the better personal knowledge, job procedures, technology will improve the employee's performance. These variables contribute 49.4%. While the rest of 50.6% is explained by other variables.

Keywords: knowledge management, personal knowledge, job procedures, technology, employee's performance

PENDAHULUAN

Dewasa ini di era globalisasi sekarang menuntut untuk mengambil keputusan dalam hal strategi yang tepat agar dapat bersaing di lingkungan industri yang semakin ketat dan kompetitif. Peningkatan kualitas efektifitas didalam organisasi tidak hanya tergantung dengan peralatan-peralatan yang ada di dalam kantor, tetapi perusahaan juga harus mengelola sumber daya manusia.

Pengelolaan pengetahuan juga tidak terlepas dari pengelolaan sumber daya manusia sebagai aset penting perusahaan atau organisasi. Karena menurut Tobing (2007), disamping sebagai sumber pengetahuan, manusia pada hakekatnya juga merupakan pelaku dari proses-proses yang ada di dalam manajemen pengetahuan. Banyak perusahaan atau organisasi belum mengetahui potensi pengetahuan tersembunyi yang dimiliki karyawannya

¹ Corresponding Author



Mengingat persaingan dalam bisnis dibutuhkan kualitas dan mutu bagi pekerja dengan cara penerapan pengelolaan pengetahuan (*knowledge*). Di samping itu pengelolaan keterampilan harus sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan organisasi. Nonaka dan Takeuchi (1995) menjelaskan bahwa *knowledge* ini harus dikelola (*managed*) karena harus direncanakan dan diimplementasikan. Manajer menempatkan pengetahuan sebagai sumber daya penggerak organisasi, sehingga menjadi organisasi yang kompetitif dan berdaya saing. Ketika seseorang meninggalkan perusahaan, perusahaan harus menyadari bahwa mereka pergi dengan membawa *knowledge* yang sangat berharga.

Menurut (Wulantika, 2009) *knowledge management* merupakan kegiatan organisasi dalam mengelola pengetahuan dan dijadikan sebagai aset, dalam berbagai strateginya ada penyaluran pengetahuan yang tepat kepada orang yang tepat dan dalam waktu yang cepat, hingga mereka bisa saling berinteraksi, berbagi pengetahuan dan mengaplikasikannya dalam pekerjaan sehari-hari demi peningkatan kinerja organisasi. *Knowledge management* bukanlah merupakan tujuan akhir sebuah perusahaan, melainkan merupakan metode agar perusahaan selalu mempunyai energi untuk melakukan kreasi dan inovasi dalam waktu yang cepat sehingga perusahaan dapat mempertahankan daya hidupnya.

Hendrik dalam Kosasih (2003) pengetahuan merupakan data dan informasi yang digabung dengan kemampuan, intuisi, pengalaman, gagasan serta motivasi dari sumber yang kompeten. Terdapat 2 (dua) tipe pengetahuan yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. Menurut Davenport dan Prusk dalam Martin (2010) *personal knowledge* berarti gabungan dari pengalaman, nilai-nilai, informasi kontekstual, dan wawasan luas yang menyediakan sebuah kerangka pengetahuan untuk mengevaluasi dan menggabungkan pengalaman-pengalaman dan informasi baru

Carrillo et al (2004) *explicit knowledge* adalah pengetahuan yang bisa ditransformasikan antar individu sehingga lebih mudah dideskripsikan ke dalam dokumen, praktik, pelatihan dan lain-lain dimana kategorinya dalam bentuk *job procedural* dan *technology*. Berdasarkan pernyataan Anshori dalam Kosasih (2007) selaku pihak yang mencetuskan *knowledge management*, salah satu bentuk konkret dari *explicit knowledge* adalah *Standard Operation Procedure*. *Standard Operation Procedure* atau prosedur pelaksanaan dasar dibuat untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja. Dengan menggunakan *Standard Operation Procedure* maka tugas-tugas akan semakin mudah dikerjakan, juga tamu akan terbiasa dengan sistem pelayanan yang ada. Dalam *explicit knowledge* selain adanya *job procedure* yang sangat mempengaruhi adanya *technology*. Teknologi merupakan salah satu elemen pokok yang terdapat pada *knowledge management*, dikenal sebagai media yang mempermudah penyebaran *explicit knowledge*. Berdasarkan pernyataan Marwick (2001) teknologi merupakan salah satu hal terpenting dalam *knowledge management*. Pengalaman yang telah dibentuk oleh para ahli sebelumnya menjadi bahan pertimbangan terbentuknya teknologi itu sendiri.

Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut akan membuat manajemen perusahaan dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawannya agar sesuai dengan harapan perusahaan (Habibah, 2001).

Ravianto (1988) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu pendidikan dan pelatihan, motivasi, sikap dan aktivitas kerja, masa kerja, disiplin, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, budaya organisasi, teknologi dan sarana produksi, kesempatan kerja, serta kebutuhan

untuk berprestasi. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap karyawan dalam menerima dan melaksanakan tugas – tugas yang diberikan, sehingga hasil akhirnya adalah kinerja karyawan itu sendiri, apakah akan semakin baik atau semakin buruk. Lebih lanjut kriteria karyawan akan mencapai hasil yang lebih maksimal apabila didukung dengan knowledge yang dimiliki. Setiap karyawan diharapkan dapat menggali pengetahuannya, sehingga dapat mempunyai peran di dalam meningkatkan perusahaan.

Dengan melihat faktor – faktor yang mempengaruhi retensi karyawan tersebut, penelitian ini menggunakan knowledge management yang terdiri dari *personal knowledge*, *job procedure*, dan *technology* sebagai variabel yang mendukung penelitian kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY

TELAAH PUSTAKA

Kinerja Karyawan

Kinerja (performance) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan – persyaratan pekerjaan (job requirement). Suatu pekerjaan yang mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (job standart) (Bangun,2012).

Personal Knowledge

Pada dasarnya *personal knowledge* bersifat personal, dikembangkan melalui pengalaman yang sulit untuk diformulasikan dan dikomunikasikan (Carillo et al.,2004). Berdasarkan pengertiannya, maka *tacit knowledge* dikategorikan sebagai *personal knowledge* atau bisa dikatakan dengan pengetahuan yang diperoleh dari individu (perorangan). Penelitian pada dasarnya adalah pengetahuan seketika mempertemukan perbedaan antara *knower* dan *known*, atau dengan istilah kata lain *subject* dan *object* atau ingredient *subjective* dan *objective* dalam pengalaman.

Adapun penelitian – penelitian mengenai hubungan antara *personal knowledge* terhadap kinerja karyawan yaitu, Kosasih (2007) dan Nita Kurnia (2011) mengemukakan bahwa kinerja karyawan memberikan pengaruh terhadap kinerja kerja yang menjelaskan adanya pengaruh positif dan signifikan antara sistem *reward* dengan retensi karyawan. Dengan demikian, Hipotesis 1 adalah:

H1 : *Personal knowledge* berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan

Job Procedure

Job procedure adalah tanggung jawab atau tugas yang bersifat formal atau perintah resmi atau cara melakukan hal-hal. Anshori dalam Kosasih (2007) selaku pihak yang mencetuskan knowledge management adalah *Standar Operational Procedure*. *Standar Operational Procedure* atau prosedur pelaksanaan dasar dibuat untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja, dimana tugas – tugas akan semakin mudah dikerjakan sesuai prosedur dari organisasi sehingga tamu akan terbiasa dengan sistem pelayanan yang ada. Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

Adanya beberapa penelitian mengenai hubungan antara *job procedure* dan kinerja karyawan yakni, Sulistiyo & Yulianus (20015) dan Novealdi (2012) yang mana menghasilkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara *jobprocedure* terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, Hipotesis 2 adalah:

H2: *Job Procedure* berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan

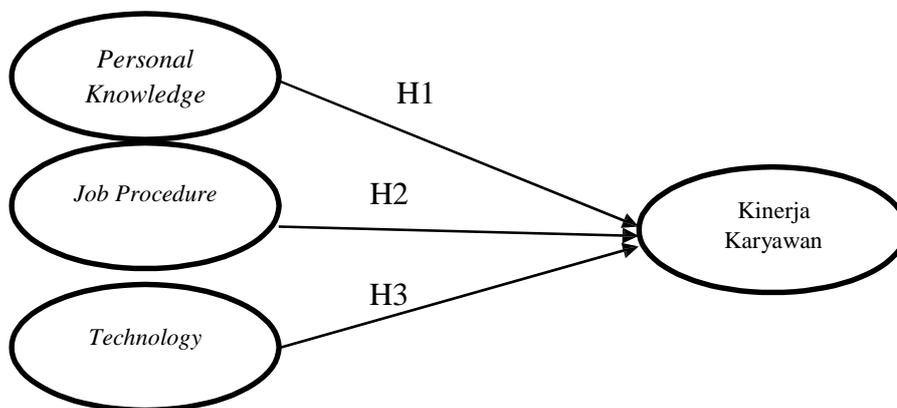
Technology

Menurut Marwick (2001) teknologi bukanlah hal yang baru dalam knowledge management, dan pengalaman yang telah dibentuk oleh para ahli sebelumnya menjadi bahan pertimbangan terbentuknya teknologi itu sendiri. Seiring dengan berjalannya waktu *technology* yang mendukung knowledge management akan selalu berkembang dalam bentuk sistem-sistem yang mempermudah proses penyebaran knowledge. Salah satu teknologi yang paling mudah dijumpai pada saat ini yang diguagakan di perusahaan untuk proses knowledge adalah intranet, dimana hal ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengakses knowledge dan melakukan kolaborasi, komunikasi serta sharing knowledge "on line". Dengan kehadiran intranet sebagai bukti kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang telah merevolusi berbagai aktivitas bisnis yang sebelumnya tidak dilaksanakan.

Adanya beberapa penelitian mengenai hubungan antara *technology* dan kinerja karyawan yakni, penelitian dari Warouw (2014) dan Jumaili (2005) didapatkan bahwa *technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, Hipotesis 3 adalah:

H3 : *Technology* berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoretis (KPT)



Sumber : Kosasih (2007), Nikita Kurnia (2011), Sulisty & Yulianus (2015), Novealdi (2012), Warouw & Kawet (2014), Jumaili (2005)

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data primer merupakan sumber data yang memberikan data secara langsung kepada peneliti (Sugiyono, 2008). Data primer yang didapatkan pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup dan terbuka yang ditujukan untuk 64 orang



responden tetap sebagai responden penelitian ini di Kanwil BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY dan Kacab BPJS Ketenagakerjaan Semarang.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini merupakan penelitian *Ex-post facto* karena dalam penelitian ini hanya menggunakan data / peristiwa / fakta yang sudah berlangsung yang telah ada pada perusahaan dengan tidak memperlakukan variabel bebas dengan perlakuan khusus atau tanpa manipulasi variabel yang diteliti. Menurut Suharsini Arikunto (2002) apabila subjeknya kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian sensus. Melihat jumlah karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Semarang, maka penelitian ini merupakan penelitian sensus.

Teknik Analisis

Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, maka alat analisis yang digunakan adalah regresi linier. Selanjutnya uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi, uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Guna mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji hipotesis atau uji t dan uji signifikansi simultan atau uji f. Model regresi yang digunakan adalah:

Dimana :

Y	= Variabel Dependen (Kinerja Karyawan)
a	= Nilai intercept/constant
X1	= Variabel Independen (<i>Personal Knowledge</i>)
X2	= Variabel Independen (<i>Job Procedure</i>)
X3	= Variabel Independen (<i>Technology</i>)
b1,b2,b3	= Koefisien Regresi
e	= <i>Error</i>

HASIL ANALISIS

Uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas yang terdiri dari analisis grafik, dan uji *skewness - kurtosis* yang menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi dengan normal yang ditunjukkan pada nilai *Z skewness* dan *kurtosis* yang berada diantara $\pm 1,96$. Sedangkan, uji multikolinearitas yang dilakukan tidak adanya indikasi multikolinearitas dengan nilai VIF yang paling tinggi sebesar 1,284.

Uji heteroskedastisitas yang dilakukan juga tidak menunjukkan indikasi terjadi heteroskedastisitas yang mana pada grafik *scatterplot* titik – titik menyebar secara acak tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 dan sumbu Y.

Dengan serangkaian uji asumsi klasik yang telah dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi kelayakan model regresi yang diisyaratkan. Pengujian regresi linier yang dilakukan menghasilkan model regresi linier sebagai berikut:

Uji Hipotesis H1

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, menunjukkan koefisien regresi pengaruh variabel *personal knowledge* terhadap kinerja karyawan sebesar 0,375. Nilai koefisien regresi tersebut menunjukkan bahwa *personal knowledge* yang diberikan dapat mempengaruhi kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY. Kemudian uji hipotesis dengan analisis uji t yang telah dilakukan menghasilkan nilai t hitung sebesar 3,375 dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka, dapat dikatakan bahwa H1 dalam penelitian ini diterima yang mana secara parsial variabel *personal knowledge* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY. Hasil penelitian ini didukung oleh Kosasih (2007) dan Kurnia (2011), yang menyatakan adanya hubungan positif dan signifikan antara *personal knowledge* terhadap kinerja karyawan, dimana hasil tersebut sama dengan hasil penelitian ini.

Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY dapat menyelesaikan setiap permasalahan dalam pelayanan maka karyawan akan memberikan pelayanan maksimal kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan menanggapi keluhan peserta secara personal agar mudah tersalurkan dan dapat di selesaikan secara baik-baik. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan membuktikan bahwa *personal knowledge* yang mereka miliki dapat mengatasi keluhan/masalah peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Uji Hipotesis H2

Berdasarkan hasil penelitian ini, analisis uji t menunjukkan bahwa koefisien regresi pengaruh variabel *job procedure* terhadap kinerja karyawan sebesar 0,335. Nilai koefisien regresi tersebut menunjukkan bahwa *job procedure* di BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kemudian uji hipotesis dengan analisis uji t yang telah dilakukan menghasilkan nilai t hitung sebesar 3,516 dan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Maka, dapat dikatakan bahwa H2 dalam penelitian ini diterima yang mana secara parsial variabel *job procedure* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY. Hasil penelitian ini didukung oleh Sulisthio (2015) serta Novealdi, (2012) yang menyatakan adanya hubungan positif dan signifikan antara *job procedure* terhadap kinerja karyawan, dimana hasil tersebut sama dengan hasil penelitian ini.

Didalam BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY telah memiliki *job procedure* yang telah baik. Setiap ada pelatihan seperti diklat, pembelajaran bahas inggris, pelayanan prima guna meningkatkan skill mereka sehingga karyawan dapat memahami SOP dan dapat menerapkannya dalam pekerjaan mereka, sehingga karyawan BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan kinerja mereka sesuai tujuan perusahaan.

Uji Hipotesis H3

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, menunjukkan koefisien regresi pengaruh variabel *technology* terhadap kinerja karyawan sebesar 0,256. Nilai koefisien regresi tersebut menunjukkan bahwa *technology* yang diberikan dapat mempengaruhi kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY, teknologi yang ada harus di pertahankan dan di tingkatkan agar dapat mempermudah dalam pelayanan agar mempermudah kinerja karyawan. Kemudian uji hipotesis dengan analisis uji t yang telah dilakukan menghasilkan nilai t hitung sebesar 2,518 dan tingkat signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$. Maka, dapat dikatakan bahwa H3 dalam penelitian ini diterima yang mana secara parsial variabel *technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY. Hasil penelitian ini didukung oleh



Warouw & Kawet (2014) dan Jumaili (2005) yang menyatakan adanya hubungan positif dan signifikan antara *technology* terhadap kinerja karyawan, dimana hasil tersebut sama dengan hasil penelitian ini.

Teknologi yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY sudah baik sehingga dapat mempermudah pekerjaan mereka seperti, berkomunikasi dengan rekan kerja, mencari informasi perusahaan, mengakses data dalam sebuah program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan seperti cek data kepesertaan. Namun dalam peningkatan teknologi untuk meningkatkan pelayanan dapat di tingkatkan agar mempermudah dalam melakukan pelayanan.

KESIMPULAN

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *personal knowledge* yang dimiliki karyawan akan membuat baik kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY. Dengan demikian semakin baiknya *personal knowledge* yang dimiliki karyawan, maka semakin banyak ide-ide yang kreatif atau terobosan baru dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan masalah keluhan peserta BPJS Ketenagakerjaan
2. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin baik *job procedure* yang ada maka akan meningkatkan kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY. Dengan demikian *job procedure* yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY dapat diberikan tambahan pelatihan sesuai porsinya sehingga dapat memberikan efek positif terhadap karyawan dan dapat mengurangi miss communication sehingga karyawan dapat mencapai sasaran dan tujuan perusahaan.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin baik *technology* yang ada maka akan semakin baik juga kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY. Dengan demikian bahwa *technology* yang sudah ada di BPJS Ketenagakerjaan sangat membantu karyawan dalam bekerjasehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Fasilitas Intranet yang disediakan BPJS Ketenagakerjaan sering digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan seperti proses penyelesaian klaim jiwa atau program-program lainnya yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Jawa Tengah dan DIY.

REFERENSI

Aji, Supriyanto. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi*. Salemba Infotek, Yogyakarta

Annual Report BPJS Ketenagakerjaan 2015

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja*. Bandung : Refika Aditama

Bangun, Wilson, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Bandung

Bhuono Agung Nugroho. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset



- Carrillo, P., Robinson, H., Al-Ghassani, A., Anumba, C. 2004. *Knowledge management in UK construction: Strategies, resources and barriers*. Project Management Journal, 35, (1), p. 46
- Davenport, Thomas H. & Prusak, Lawrence. “*Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*”. Jurnal Ubiquity an ACM IT Magazine and Forum
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1*. Jakarta : PT. Indeks
- Choirina, Frisca Devi. 2014. “Analisis Pengaruh Knowledge Management dalam Memediasi Dukungan Information Technology Terhadap Kinerja karyawan : Studi Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah V Semarang”. Skripsi Jurusan S-1 Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Hendrik. *Sekilas Tentang Knowledge Management*. Jakarta. Ilmu Komputer.com 2003.
- <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>
- <http://www.solopos.com/2015/09/01/jaminan-hari-tua-warga-keluhkan-pelayanan-bpjs-kesejahteraan-lamban-638568>
- Huang, Chin-Ling, 2011. “*The Influence of Knowledge Management Implementation on Organizational Performance at Taiwan-listed Integrated Circuit Companies: Using Intellectual Capital as the Mediator*”
- Husein, Muhammad Fakhri dan Amin Wibowo. (2002). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Jumaili, Salman.2005. “Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru dalam Evaluasi Kinerja Individual”. Universitas Jambi
- Kosasih, Natalia. 2007. “Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel”. Jurnal Manajemen Perhotelan. Vol 3.,No.2, September 2007;80-88
- Kurnia, Nikita. 2011. “Model Hubungan Tacit Knowledge dan Kinerja Individu Pada Balai Riset dan Standardisasi Industri Skripsi”. Skripsi Universitas Indonesia
- Luthans, Fred, 2006. “*Perilaku Organisasi*” Edisi Sepuluh Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Maimunah, El Rayeb, S. Augury, Siti., 2008. *Knowledge Management* Sebagai Salah Satu Jembatan Pengembangan Institusi Unggulan, Jurnal AMIK Raharja, Vol. 2, No. 1, 2008 : 80 – 90



- Marwick, A. D. 2001. *Knowledge management technology*. IBM Systems Journal, 40(4), 814-830
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survei Diagnosis Organisasional: Konsep dan Aplikasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Mediyanto, Hermawan Sri. "Analisis Model Praktek Knowledge Management untuk Meningkatkan Kemampuan Inovasi Karyawan Studi: di kantor Bank BJB". *Journal of Management of Business Review*, Universitas Diponegoro.
- Mondy, R.W., 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesepuluh (terjemahan), Jakarta: Penerbit Erlangga
- Nawawi, Ismail. 2012. *Manajemen Pengetahuan (Knowledge Management)*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Nonaka, Ikijiro dan Takeuchi, Hirotaka. 1995. *The knowledgecreating company : how Japanese Companies create the dynmics of innovation*. New York : Oxford University Press
- Novealdi, (2012). "Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan : Studi Pada Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Undergraduate thesis, UPN "VETERAN" Yogyakarta
- Putri, Nuril Kusumawardhani Soeprapto. 2012. "Aplikasi Konsep Personal Knowledge Management (PKM) Dengan Social WEB" *ComTech Vol.3 No. 1*, Binus University : Jakarta
- Polanyi, Micheal 1966. *The Tacit Dimention*. Glochester, Mass: Peter Smith.
- Ravianto, J. (1986), *Produktivitas dan Manusia Indonesia*. Jakarta. Siup.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Buku2. Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta.
- Septianingrum, Putri Aryani. 2014. "Pengaruh Dukungan Top Management, Kemampuan Pengguna, Serta Adanya Pelatihan dan pendidikan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi : Studi Khaus pada BPJS Ketenagakerjaan Semarang dan D.I Yogyakarta". Skripsi Jurusan S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomika. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Shofa. 2013. "Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan : Studi Pada Karyawan Room Division Hotel Patra Jasa Semarang". Skripsi Jurusan S-1 Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyato, Aji. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta. Penerbit Salemba Infotek.



Tobing, Paul L. 2007. *Knowledge Management: Konsep Arsitektur dan Implementasi*, Graha Ilmu,

Veithzal Rivai & Ahmad Fawzi Mohd Basri. 2005. *Performance Appraisal Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan..* PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Wulantika, Lita. 2009. “*Knowledge Management Dalam Meningkatkan Kreasi dan Inovasi Perusahaan*”. Majalah Ilmiah Unikom. Volume 10, Nomor 2. Tahun 2012