

Knowledge Sharing pada Knowledge Management System PT Telekomunikasi Indonesia International

Dina Fitria Murad¹, Anita B. Wandanaya², Willy Johan Widjaja Saputra³, Rasyid Tarmizi⁴
^{1,3} Dosen Jurusan Sistem Informasi, Binus Online Learning, Universitas Bina Nusantara, Jakarta
^{2,4} Dosen Jurusan Teknik Informatika, STMIK Raharja, Tangerang

¹dmurad@binus.edu

²wandanayaa@gmail.com

³willyjohan@gmail.com

⁴rasyid@raharja.info

Intisari— Knowledge Management memberikan banyak manfaat bagi sebuah perusahaan, termasuk PT. Telekomunikasi Indonesia International yang bergerak dibidang telekomunikasi, dimana dengan penerapannya, perusahaan dapat lebih efisien dalam hal biaya, meningkatkan kualitas kerja serta memberi kemudahan kepada karyawan dalam melakukan pekerjaan, seperti penyampaian informasi antar karyawan atau karyawan bisa bertukar informasi antar bagian, sehingga memberikan pengetahuan lebih bagi masing-masing divisi, terutama divi marketing dan sales. menggunakan model Knowledge Management SECI dilakukan analisis mendalam terhadap penerapan knowledge management di perusahaan ini. hasilnya proses knowledge sharing merupakan langkah yang paling tepat dalam penerapan knowledge management di PT Telkomsel Indonesia International.

Kata Kunci : Knowledge Management, Sharing Knowledge, SECI.

Abstract— Knowledge Management provides many benefits for a company, including PT. Telekomunikasi Indonesia International engaged in telecommunication, where with its application, the company can be more efficient in terms of cost, improve the quality of work and provide convenience to employees in doing work, such as the delivery of information between employees or employees can exchange information between sections, thus providing more knowledge for each division, especially the marketing and sales divisions. using the SECI Knowledge Management model is conducted in-depth analysis of the application of knowledge management in this company. the result of knowledge sharing process is the most appropriate step in the application of knowledge management in PT Telkomsel Indonesia International.

Keywords: Knowledge Management, Sharing Knowledge, SECI.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi saat ini sangat pesat dan sangat berpengaruh pada perkembangan sebuah perusahaan. Hal ini menuntut perusahaan untuk meningkatkan kinerja, sehingga meningkatkan value dari perusahaan itu sendiri. Salah satu cara adalah dengan mengimplemtasikan Teknologi Informasi. Penggunaan Teknologi Informasi dapat membantu berjalannya proses bisnis, sehingga pengelolaan data dan informasi dalam perusahaan berjalan lebih efektif dan efisien.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi, PT. Telekomunikasi Indonesia International ingin mengembangkan investasi

perusahaan dibidang Sistem Informasi, terutama pada proses kerja demi meningkatkan kualitas perusahaan, dibidang operasional untuk mendapatkan hasil finansial yang lebih baik. Untuk itu diperlukan sistem manajerial yang baik dalam penanganan setiap proses kerja. Pada dasarnya suatu perusahaan memerlukan *Knowledge Management* dalam melakukan setiap kegiatan dan menjadi suatu kebutuhan.

Knowledge Management memberikan banyak manfaat bagi sebuah perusahaan, termasuk PT. Telekomunikasi Indonesia International yang bergerak dibidang telekomunikasi, dimana dengan penerapannya, perusahaan dapat lebih efisien dalam hal biaya, meningkatkan kualitas kerja serta memberi

kemudahan kepada karyawan dalam melakukan pekerjaan, seperti penyampaian informasi antar karyawan atau karyawan bisa bertukar informasi antar bagian, sehingga memberikan pengetahuan lebih bagi masing-masing divisi, terutama divi marketing dan sales.

Dengan menerapkan dan mengelola *Knowledge Management System*, perusahaan akan lebih terorganisir. Hal ini bisa menjadi indicator terhadap kinerja masing-masing karyawan, karena perusahaan bisa lebih mudah menilai tiap karyawan yang memiliki kemampuan untuk menyesuaikan dan melaksanakan tugas sesuai bagian masing-masing.

PT. Telekomunikasi Indonesia International adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi, dimana merupakan salah satu dari anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) yang untuk bisnis International.

Menurut (Nawawi, 2012) dalam pengembangan manajemen pengetahuan, Polanyi menyatakan bahwa ia merupakan orang yang pertama memperkenalkan pengetahuan (*knowledge*) yang terdiri dari dua jenis yaitu pengetahuan terbatinkan atau pemikiran pengetahuan (*Tacit Knowledge*) dan pengetahuan yang sudah terekam dan termodifikasi dalam dokumen (*Explicit Knowledge*).

Frasa "*Knowledge Management*" sekarang menjadi sangat populer digunakan pada akhir 1980 (Hal ini dapat dilihat pada konferensu yang mulai marak terkait dengan KM, buku-buku tentang KM banyak di publikasi, dan istilah ini juga mulai terlihat pada jurnal yang berorientasi bisnis).

KM telah ada selama beberapa dekade. Pustakawan, filsuf, guru, dan penulis telah lama memanfaatkan banyak teknik yang sama. Namun, hal ini bisa juga dikatakan bahwa *knowledge management* telah ada jauh lebih lama daripada istilah yang sebenarnya telah digunakan. Adapun

sejarah KM itu sendiri dapat dilihat pada Gambar.1 dibawah ini :

1960an	1970an	1980an	1990an	2000
-Komputer bisnis yang tangguh -Sekolah bisnis mulai tumbuh	-Muncul MBA-MBA -Perkembangan pengetahuan tentang perusahaan dan manajemen	-Komputer personal -Kemunculan <i>world wide web</i>	-Himpunan hasil penelitian -Penggunaan internet dalam dunia bisnis -Kemunculan KM sebagai sebuah disiplin	-Perkembangan model KM -Peningkatan kegiatan dalam KM

Gambar .1 Sejarah *Knowledge Management*
 Sumber : (Jalaludin, 2015)

Menurut (Alusi, 2013) dalam jurnalnya, *Knowledge Management System* merupakan strategi untuk meningkatkan efektifitas dan peluang/kesempatan pengembangan kompetensi.

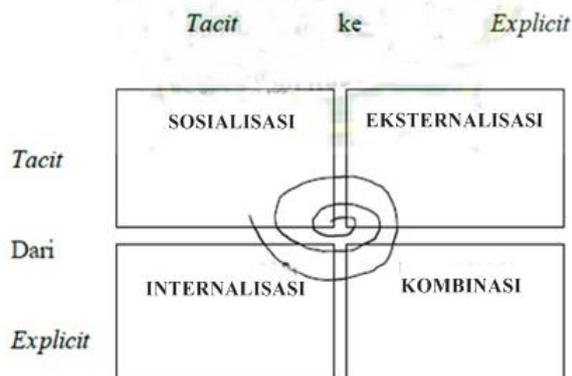
Menurut Davenport dan Prusak (1998), *Knowledge Management* merupakan sebuah upaya untuk mencatat pengetahuan eksplisit faktual dan pengetahuan taksit yang ada di dalam perusahaan untuk mencapai objektif bisnis.

Knowledge Management merupakan manajemen pengetahuan yang merupakan proses sistematis untuk menemukan, memilik, mengorganisasikan, menyarikan dan menyajikan pengetahuan dengan cara tertentu, sehingga para pekerja mampu memanfaatkan dan meningkatkan penguasaan pengetahuan dalam suatu bidang kajian yang spesifik, untuk kemudian ada proses institusionalisasi agar pengetahuan yang diciptakan menjadi pengetahuan perusahaan.

Seseorang yang memiliki pengetahuan akan mudah mengolah data menjadi informasi agar lebih bernilai dan bisa dimanfaatkan. Berikut tingkatan pengolahan data sampai memiliki nilai yang diibaratkan menjadi sebuah piramida.



Menurut (Tjakraatmadja, et al., 2013) untuk mendukung proses aktifitas dan pengembangan sumber daya manusia disuatu organisasi yang merupakan perwujudan dari model *socialization, externalization, combination, internalization* (SECI) menurut Nonaka dan Takeuchi, digunakan perangkat teknologi informasi yang ada di organisasi melalui empat cara konversi sebagaimana pada gambar.2.

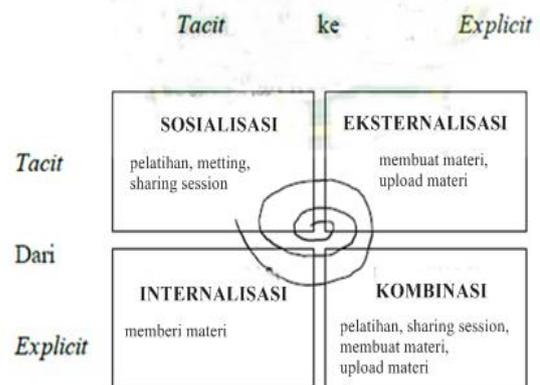


Gambar 2. Proses Konversi Knowledge SECI
 Sumber: (Tjakraatmadja, et al., 2013)

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan adalah metode *Socialization, Externalization, Combination, Internalization* (SECI).

Model SECI yang sedang berjalan pada PT. Telekomunikasi Indonesia International



Gambar 3. Model SECI yang Sedang Berjalan

Masalah Knowledge Management pada PT. Telekomunikasi Indonesia International

Berdasarkan hasil analisis dari *Knowledge Management* yang berjalan dengan menggunakan metode/model *Knowledge Management SECI*, maka di temukan beberapa masalah, yaitu :

- *Socialization* : Penyampaian *Knowledge (Tacit)* dilakukan tidak bertema, meskipun rutin dilakukan setiap minggunya melalui *Sharing Session*.
- *Externalization*: Tidak rutin melakukan *menuliskan/ mendokumentasikan (Explicit) Knowledge* ke dalam sebuah modul.
- *Combination* : Media untuk penyebaran modul (*Explicit*) *knowledge* terbatas kepada karyawan tetap saja, tidak bisa di akses oleh karyawan kontrak/tidak memiliki portal yang bisa diakses oleh seluruh karyawan.
- *Internalization* : Dalam hal ini, peran *HR (Human Resources)* tidak memonitor apakah *knowledge* yang telah di buat modulnya/telah di dokumentasikan/ditulisn (*Explicit*) di pelajari oleh karyawan lain/baru.

Metode penelitian yang digunakan dalam melakukan survey perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia International (TELIN) adalah Metode Kuantitatif, yang mempunyai tujuan untuk mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori dan hipotesis yang

terkait dengan subjek penelitian. Proses pengukuran adalah bagian yang penting dalam penelitian kuantitatif, karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan definisi pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah yang berasal dari sampel orang-orang atau *customer* yang diminta untuk menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan mereka.

Metode Analisa Data

A. Analisa Kuantitatif

Dilakukan dengan melakukan perhitungan terhadap hasil kuisioner yang disebar kepada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia International (TELIN) dengan memberikan skor untuk masing-masing pernyataan.

Menurut (Sugiyono, 2013), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan filsafat positivism, 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.

Indikator yang diberikan terdiri dari beberapa skor, yaitu :

- a. Skor 1 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
- b. Skor 2 untuk jawaban Setuju (S)
- c. Skor 3 untuk jawaban Kurang Setuju (KS) = 3
- d. Skor 4 untuk jawaban Tidak Setuju (TS) = 4

B. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Menurut (Wahana, 2014) Validitas merupakan derajat ketepatan antara data obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh penelitian. Jadi validitas berkenaan dengan derajat ketepatan.

Untuk menghitung uji validitas, bandingkan nilai *correlated item-total correlations* (r hitung) dengan hasil perhitungan r tabel. Menurut (Sugiyono, 2013), item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula, dan syarat minimal dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r \geq 0,3$.

Hasil uji validitas pada indikator- indikator penelitian ini terdapat pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Dimensi	Indikator	N	Std. Deviation	Result
Pengetahuan	Saya memahami alur pekerjaan saya dengan baik	100	0.43531	Valid
	Saya memahami teori yang berkaitan dengan pekerjaan saya	100	0.47397	Valid
	Saya mempraktekkan teori yang saya dapat dengan baik	100	0.35548	Valid
	Saya memahami aturan yang berkaitan dengan pekerjaan saya	100	0.39492	Valid
	Saya memiliki pengetahuan diluar unit kerja saya	100	0.49196	Valid
	Saya selalu mendokumentasikan pengetahuan saya	100	0.57516	Valid
	Pengetahuan yang saya miliki membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan	100	0.46057	Valid
Budaya	Saya mengetahui aturan ditempat saya bekerja	100	0.35887	Valid
	Saya selalu datang tepat waktu	100	0.51286	Valid
	Saya membuat laporan sesuai waktu yang ditentukan	100	0.45782	Valid
	Saya bekerja dengan baik bersama tim	100	0.46482	Valid
	Saya selalu berbagi ilmu kepada rekan saya	100	0.49431	Valid
	Saya menerima informasi dan ilmu yang diberi rekan saya	100	0.44947	Valid
	Perusahaan memberikan penghargaan jika pekerjaan saya baik	100	0.53889	Valid
Bekerja tim sangat membantu dalam pekerjaan saya	100	0.50562	Valid	
Teknologi	Saya bisa menggunakan komputer dengan baik	100	0.32660	Valid

	Sejauh ini pemahaman saya tentang internet sudah baik	100	0.38612	Valid
	Saya sudah terbiasa menggunakan layanan internet untuk menunjang pekerjaan saya	100	0.43993	Valid
	Saya bisa mengupload dan mendownload materi yang saya dapatkan pada aplikasi perusahaan	100	0.60336	Valid
	Saya selalu menggunakan media internet untuk berbagi materi kepada rekan saya	100	0.56818	Valid
	Internet sangat membantu dalam pekerjaan saya	100	0.49889	Valid
SOP	SOP yang diberikan perusahaan sesuai dengan pekerjaan saya	100	0.36223	Valid
	SOP membuat pekerjaan saya menjadi lebih terarah	100	0.49431	Valid
	SOP yang diberikan perusahaan memberikan hasil yang efektif terhadap pekerjaan saya	100	0.40151	Valid
	Saya selalu mengkomunikasikan masalah yang saya hadapi dilapangan dengan atasan saya	100	0.32660	Valid
	Saya memiliki komunikasi yang baik dengan rekan dan kostumer saya	100	0.36667	Valid
	Perusahaan melakukan <i>training</i> untuk karyawan sesuai dengan keperluan dan kebutuhannya.	100	0.42450	Valid
	<i>Training</i> yang diberikan sesuai dengan materi SOP perusahaan	100	0.54717	Valid
	Valid N (listwise)	100		

C. Analisis Jawaban Responden

Dari jawaban responden dari PT. Telekomunikasi Indonesia International (TELIN). dapat disimpulkan bahwa proses Knowledge Management belum dilakukan dengan baik, karena masih ada beberapa karyawan yang belum maksimal mendapatkan informasi terkait dengan perusahaan ataupun materi yang berhubungan dengan pengetahuan. Agar semua karyawan mendapatkan pengetahuan secara merata, maka dibutuhkan suatu aplikasi yang bisa diakses oleh semua karyawan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Persentase Mengenai Pengetahuan Untuk Indikator 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	20	20.0	20.0	20.0
	S	78	78.0	78.0	98.0
	KS	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari data indikator 1 diperoleh jawaban sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) = 20%

Setuju (S) = 78%

Kurang Setuju (KS) = 2%

Tidak Setuju (TS) = 0%

Indikator 2 : Saya memahami teori yang berkaitan dengan pekerjaan saya

Tabel 3. Persentase Mengenai Pengetahuan Untuk Indikator 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	26	26.0	26.0	26.0
	S	72	72.0	72.0	98.0
	KS	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari data indikator 2 diperoleh jawaban sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) = 26%

Setuju (S) = 72%

Kurang Setuju (KS) = 2%

Tidak Setuju (TS) = 0%

Indikator 4 : Saya mempraktekkan teori yang saya dapat dengan baik

Tabel 3. Persentase Mengenai Pengetahuan Untuk Indikator 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	10	10.0	10.0	10.0
	S	87	87.0	87.0	97.0
	KS	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari data indikator 3 diperoleh jawaban sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) = 10%

Setuju (S) = 87%

Kurang Setuju (KS) = 3%
 Tidak Setuju (TS) = 0%

Indikator 5: Saya memahami aturan yang berkaitan dengan pekerjaan saya

Tabel 4. Persentase Mengenai Pengetahuan Untuk Indikator 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	17	17.0	17.0	17.0
S	82	82.0	82.0	99.0
KS	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari data indikator 4 diperoleh jawaban sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) = 17%
 Setuju (S) = 82%
 Kurang Setuju (KS) = 1%
 Tidak Setuju (TS) = 0%

Indikator 6: Saya memiliki pengetahuan diluar unit kerja saya

Tabel 5. Persentase Mengenai Pengetahuan Untuk Indikator 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	12	12.0	12.0	12.0
S	79	79.0	79.0	91.0
KS	8	8.0	8.0	99.0
TS	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari data indikator 5 diperoleh jawaban sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) = 12%
 Setuju (S) = 79%
 Kurang Setuju (KS) = 8%
 Tidak Setuju (TS) = 1%

Indikator 7: Saya selalu mendokumentasikan pengetahuan saya

Tabel 6. Persentase Mengenai Pengetahuan Untuk Indikator 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	9	9.0	9.0	9.0
S	68	68.0	68.0	77.0
KS	22	22.0	22.0	99.0
TS	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari data indikator 6 diperoleh jawaban sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) = 9%
 Setuju (S) = 68%
 Kurang Setuju (KS) = 22%
 Tidak Setuju (TS) = 1%

Indikator 8: Pengetahuan yang saya miliki membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan

Tabel 7. Persentase Mengenai Pengetahuan Untuk Indikator 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SS	30	30.0	30.0	30.0
S	70	70.0	70.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari data indikator 7 diperoleh jawaban sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) = 30%
 Setuju (S) = 70%
 Kurang Setuju (KS) = 0%
 Tidak Setuju (TS) = 0%

Dari analisis penelitian yang dilakukan penulis, komponen Knowledge Management, bukan hanya terdiri dari manusia, proses, dan teknologi, melainkan terdapat 4 komponen, yaitu orang, budaya, proses dan teknologi.

1. *People / Manusia*

Manusia sangat berpengaruh pada perkembangan Knowledge Management, hal ini dikarenakan manusia sebagai aktor dalam melakukan proses manajemen, yaitu

mempelajari dan mengalirkan pengetahuan. Berdasarkan hasil penelitian, manusia sebagai aktor yang memiliki pengetahuan, bisa dilihat berdasarkan indikator-indikator dengan prosentase tertinggi (>70%) berada di tanggapan/pilihan “Setuju”, sehingga manusia memiliki peran dan KM memberikan pengaruh yang cukup besar, seperti memahami alur pekerjaan, memahami teori yang berkaitan dengan pekerjaannya, mampu mempraktekan teori yang saya dapat dengan baik, memahami aturan dalam pekerjaan, memiliki pengetahuan selain unit kerja, mendokumentasikan pengetahuan dan pengetahuan yang manusia miliki membantu dalam penyelesaian pekerjaan.

2. *Culture / Budaya*

Budaya berpengaruh dalam perkembangan Knowledge Management pada penelitian ini, karena dengan kebiasaan yang dimiliki karyawan, dapat membantu dalam setiap kegiatan yang berkaitan dengan proses bisnis. Berdasarkan hasil penelitian, budaya yang dimiliki dan yang merupakan identitas dari suatu perusahaan, ternyata memiliki pengaruh yang cukup besar dalam perkembangan KM, berdasarkan indikator-indikator dengan presentase terbesar (>60%) berada di tanggapan “Setuju” dengan indikator mengetahui aturan di tempat bekerja, selalu datang tepat waktu, membuat laporan tepat waktu, memiliki teamwork, berbagi ilmu dengan rekan yang lain, menerima dengan baik ilmu/informasi dari rekan, dan reward terhadap karyawan dengan kinerja baik.

3. *Process / Proses*

Proses Knowledge Management akan mempermudah dalam melakukan inovasi untuk setiap kegiatan yang dilakukan didalam perusahaan, dimana manusia sebagai pelaku untuk memproses data, materi yang akan dibagikan. Berdasarkan hasil penelitian, proses yang berjalan dalam kinerja perusahaan, memiliki pengaruh yang besar

sehingga mampu mengembangkan potensi yang dimiliki oleh manusia (people development) dalam perkembangan KM, berdasarkan indikator-indikator dengan prosentase terbesar (> 70%) berada di tanggapan “Setuju” dengan indikator SOP yang di berikan perusahaan sudah sesuai dengan pekerjaan, SOP membuat pekerjaan lebih terarah, SOP memberikan hasil efektif, sehingga komunikasi yang berjalan ke atasan maupun customer/partner berjalan baik dan juga adanya training yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan sesuai SOP.

4. *Technology / Teknologi*

Teknologi memberikan pengaruh terhadap bagaimana cara proses Knowledge Management mengalir, diantaranya dengan menyimpan dokumentasi dari setiap ilmu yang akan disebarluaskan. Berdasarkan hasil penelitian, perkembangan teknologi yang dimiliki suatu perusahaan, ternyata memiliki pengaruh yang cukup besar sejalan dengan perkembangan KM, berdasarkan indikator-indikator dengan prosentase terbesar (> 55%) berada di tanggapan “Setuju” dengan indikator memahami tentang internet, terbiasa menggunakan internet, terbiasa meng-upload/download materi, dan terbiasa menggunakan internet untuk berbagi materi kepada rekan kerja.

IV. KESIMPULAN

1. Analisa penerapan ini diharapkan bisa menjadi fasilitas karyawan PT. Telkom Internasional Indonesia dalam menjalin komunikasi yang lebih intens.
2. Analisa penerapan ini membantu karyawan dalam melakukan *Sharing Knowledge* menjadi lebih efektif dan efisien.
3. Analisa penerapan ini membantu *Senior Leader* dan tim *Human Resource (HR)* dalam memberikan materi kepada karyawan.
4. Analisa penerapan dapat memberikan kemudahan mendapatkan informasi bagi karyawan.

5. Proyek ini diharapkan mampu memotivasi karyawan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.
6. Proyek ini diharapkan dapat lebih dikembangkan, sehingga memberikan manfaat lebih bagi perkembangan perusahaan, terutama pada perkembangan pengetahuan karyawan

- [19] Widodo, Prabowo Pudjo dan Herlawati. 2011. *Menggunakan UML*. Bandung : Informatika, 2011.
- [20] Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012.
- [21] Zakiyudin, Ais. 2012. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Mitra Wacna Media., 2012..

REFERENSI

- [1] S. M. Metev and V. P. Veiko, *Laser Assisted Microtechnology*, 2nd ed., R. M. Osgood, Jr., Ed. Berlin, Germany: Springer-Verlag, 1998.
- [2] Alusi, Fahmi. 2013. *Kajian Pengembangan Knowledge management System (KMS) Untuk Litbang Kedirgantaraan Pada Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN)*. Lapan : Pranata Komputer Pertama, 2013. Vol. 14. 1.
- [3] Budiman dan Riyanto, Agus. 2013. *Kapita Selekta Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika, 2013.
- [4] Dalkir, Kimiz. 2011. *Knowledge management in Theory and Practice*. Burlington, United State of America : Elsevier Butterworth Heinemann USA, 2011.
- [5] Diana, Anastasia dan Setiawati, Lilis. 2010. *Sistem Informasi Akutansi (Perancangan, Proses, dan Penerapan)*. Yogyakarta : ANDI, 2010.
- [6] Ictpena. 2015. Mengelola pengetahuan organisasi nirlaba. www.slideshare.net. [Online] LinkedIn Corporation, 25 May 2015. [Dikutip: 22 April 2017.] <https://www.slideshare.net/ictpena/mengelola-pengetahuan-organisasi-nirlaba>.
- [7] Irwansyah, Edy dan V. Moniaga, Jurike. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Deepublish, 2014.
- [8] Jalaludin, Asep. 2015. Manajemen pengetahuan asej_jalaludin_1&2. www.slideshare.net. [Online] LinkedIn Corporation, 13 February 2015. [Dikutip: 22 April 2017.] https://www.slideshare.net/abu_ali/manajemen-pengetahuan-asej_jalaludin12.
- [9] Kadir, Abdul. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi Offset, 2014.
- [10] Kristanti, Tanti dan Pamela, Niko. 2011. *Penerapan Knowledge Management System Berbasis Website CMS pada Divisi Produksi CV. Indotai Pratama Jaya*. Bandung : s.n., 2011. Vol. 6. 89-99.
- [11] Kurniawan, Aris. 2016. Guru Pendidikan. *gurupendidikan*. [Online] gurupendidikan, 12 February 2016. [Dikutip: 9 May 2017.] www.gurupendidikan.com.
- [12] Lumbantobin, Paul. 2011. *Manajemen knowledge sharing berbasis komunitas*. Jakarta : Knowledge Management Society 2011, 2011.
- [13] Nawawi, Ismail. 2012. *Manajemen Pengetahuan*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2012.
- [14] Rainer, Prince, Cegielski. 2014. *Introduction to Information System*. Chinnei : Wiley, 2014.
- [15] Rosa dan Shalahuddin, M. 2015. *Rekayasa Perangkat Lunak – Terstruktur dan Berorientasi Objek*. [penyunt.] 5. Bandung : Informatika, 2015.
- [16] Sam, Hisam. 2016. 7 Pengertian Karyawan Menurut Para Ahli. *dosenpendidikan*. [Online] dosenpendidikan, 26 November 2016. [Dikutip: 9 May 2017.] www.dosenpendidikan.com.
- [17] . 2014. *mengolah Data Statistik Hasil Penelitian menggunakan SPSS*. yogyakarta : Andi Offset, 2014.
- [18] Wahono, Puji dan Ika, S. 2012. *Knowledge Management : Proses penciptaan Pengetahuan*. Jember : Bagian Penerbitan Center For Society Study, 2012.