

ANALISA DAN PERANCANGAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA PROSES ORGANISASI MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING* Studi Kasus pada PT. Nydea Sarana Globalindo

Rusdiansyah¹⁾, Hendra Supendar²⁾

¹⁾ Manajemen Informatika, AMIK BSI, Jakarta.
rusdi_rds@yahoo.com

²⁾ Teknik Komputer, AMIK BSI, Jakarta.
hendrasupendar@gmail.com

Abstrak – Melalui *Knowledge management* (KM) organisasi dapat menciptakan dan memelihara keunggulan kompetitif. Dampak KM yang dapat diidentifikasi adalah: dampak pada orang, kegiatan usaha organisasi, produk, dan performa organisasi. Sebagai hasil, sistem KM dapat dijadikan sebagai alat yang mengotomatiskan aktivitas pengelolaan pengetahuan, dikembangkan dan dipakai oleh organisasi. Oleh karena itu, untuk dapat mempertahankan keuntungan dari KM sistem, diperlukan suatu penilai terhadapnya kinerja sistem KM dan dampaknya pada kegiatan usaha organisasi. Analisa ini dibuat untuk mengukur kinerja sistem KM dan dampaknya pada kegiatan usaha organisasi dengan menggunakan model tertentu dalam lingkup yang spesifik. Analisa ini menggunakan PT Nydea Solusindo sebagai bahan studi kasus. Metode analisa yang dipakai di dalam studi adalah structural equation modelling (SEM). Melalui analisa ini dampak dari kinerja sistem KM terhadap kegiatan usaha organisasi dapat diukur. Pengukuran sistem KM terdiri dari pengukuran keterkaitan, kualitas dan ketersediaan sistem. Sedangkan keefektifan, efisiensi, dan keinovatifan dipakai sebagai alat ukur untuk kinerja kegiatan usaha organisasi.

Kata Kunci : *Knowledge Management*, Organisasi, *structural equation modeling*.

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi (TI) telah mengubah arah organisasi untuk melakukan proses bisnis secara elektronik melalui sistem komputer. Selama ini organisasi telah mengambil berbagai pendekatan untuk mengelola aset intelektual [1]. Knowledge dapat dilihat sebagai informasi yang memiliki sifat: pengalaman, konteks, interpretasi dan refleksi, yang memungkinkannya untuk dimasukkan ke dalam tindakan [2]. Selain itu, knowledge juga dapat disebut sebagai informasi executable yang berhubungan dengan fakta, prosedur, konsep, interpretasi ide, pengamatan dan penilaian [3]. Karena knowledge adalah aset penting perusahaan maka, perlu bagi organisasi untuk melakukan tindakan yang tepat ketika berhadapan dengan masalah pengetahuan.

Konsep knowledge management (KM) diyakini menjadi kunci untuk memecahkan masalah ini [4]. Dengan mempertimbangkan kemampuan TI dan pentingnya KM, organisasi berusaha untuk mengadopsi sistem KM. Peran TI di KM adalah untuk membangun suatu sistem informasi yang bertujuan untuk menangani proses KM. Sehingga proses KM dapat dilakukan secara

efektif dan efisien di seluruh organisasi. Sistem KM bertujuan untuk mendukung organisasi yang menangani lingkungan yang mempunyai bisnis kompetitif dengan membuat pengetahuan internal yang tertanam dalam organisasi dan pengetahuan eksternal yang mempengaruhi keputusan organisasi yang dapat diakses secara luas [5]. Akibatnya, organisasi menjadi lebih terhubung, produktif, dan kompeten dalam lingkungan bisnis yang kompetitif.

Tulisan ini mencoba untuk menganalisa Knowledge Management yang didasarkan pada kinerja sistem dan kinerja proses organisasi. Hal ini diperlukan untuk pengambilan keputusan dimana penerapan sistem informasi dalam organisasi mempengaruhi proses organisasi dalam cara yang positif. Dengan melakukan tindakan yang tepat, organisasi dapat memastikan bahwa sistem KM mampu dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna untuk membawa manfaat bagi organisasi. Penggunaan yang tepat dari sistem KM sangat penting bagi organisasi, karena pengetahuan memiliki peran besar dalam menentukan keberhasilan organisasi [6].

Analisa ini juga berguna sebagai alat pelacakan untuk mengaktualisasikan upaya sistem KM. Dengan mengukur kinerja sistem dan dampak pada proses organisasi maka organisasi akan dapat memantau pencapaian tujuan KM pengembangan system serta untuk merencanakan tindakan untuk meningkatkan kinerja KM dan dampaknya terhadap proses organisasi.

Untuk mendukung penelitian ini, hipotesis yang dibangun berdasarkan telaah literatur. Sejalan dengan itu, ada dua jenis penilaian yang akan dilakukan: penilaian terhadap kinerja sistem dan penilaian terhadap kinerja proses organisasi. Penilaian terhadap kinerja sistem melibatkan mengevaluasi sejauh mana pengetahuan disimpan dan dibagi. Penilaian ini akan menggunakan relevansi pengetahuan, kualitas dan ketersediaan sebagai factor pertimbangan.

2. KNOWLEDGE MANAGEMENT

Ada dua jenis pengetahuan yang ada dalam organisasi [7]. Tipe pertama pengetahuan adalah pengetahuan eksplisit. Eksplisit pengetahuan mengacu pada pengetahuan yang telah dimodifikasi atau dimasukkan kedalam dokumen oleh organisasi [7]. Tipe kedua dari pengetahuan adalah pengetahuan tersirat. Pengetahuan tersirat mengacu kepada pengetahuan yang masih berada dalam pikiran orang [7].

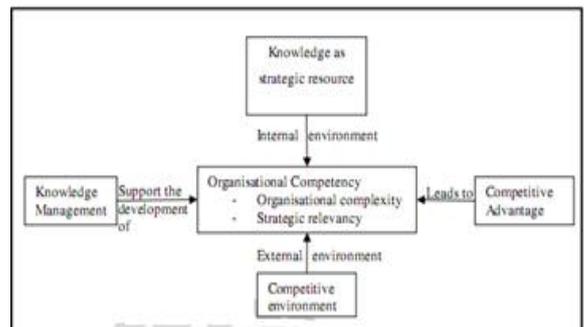
Knowledge Management adalah masalah baru yang muncul yang berkaitan erat dengan intelektual sebagai aset dan tujuan organisasi. Ini melibatkan proses pengambilan dan penggunaan keahlian organisasi di manapun dalam bisnis [8]. Penggunaan psikologi, ekonomi, prinsip-prinsip manajemen informasi seperti: kecerdasan buatan, rekayasa perangkat lunak, proses bisnis rekayasa ulang manajemen, sumber daya manusia, dan perilaku organisasi yang didasarkan pada praktiknya [9], [4]. KM perspektif difokuskan pada membangun kompetensi inti organisasi, memahami keunggulan strategis dan menciptakan modal intelektual [10].

KM inisiatif meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi saat ini. Keunggulan kompetitif mengacu sebagai keuntungan bahwa organisasi telah lebih pesaing yang membuat organisasi tertentu yang sulit untuk menyesuaikan [11].

KM perspektif difokuskan pada membangun kompetensi inti organisasi, memahami keunggulan strategis dan menciptakan modal intelektual [10]. KM inisiatif meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi saat ini. Keunggulan kompetitif

mengacu sebagai keuntungan bahwa organisasi telah lebih pesaing yang membuat organisasi tertentu yang sulit untuk menyesuaikan [11].

Berdasarkan Gambar 1, konsep KM sebagai sumber keunggulan kompetitif adalah berasal dari dukungannya terhadap kompetensi organisasi di manapun pengetahuan adalah dikenal sebagai sumber daya strategis (lingkungan internal) yang membedakan organisasi dari pesaing (lingkungan eksternal) [12]. Jadi, meskipun inisiatif KM tidak langsung memberikan esensi kompetitif keuntungan bagi organisasi, melainkan mendukung kompetensi organisasi.



Gambar 1. Hubungan antara KM dan keuntungan kompetitif [12]

Tujuan dari inisiatif KM dalam organisasi terkonsentrasi pada generasi, representasi, penyimpanan, transfer, dan transformasi pengetahuan [4]. Konsep tersebut dirancang untuk meningkatkan penanganan pengetahuan yang ada dalam organisasi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa semua jenis pengetahuan diharapkan menjadi lebih transparan, mudah diakses, dan dipertahankan melalui praktek KM [12]

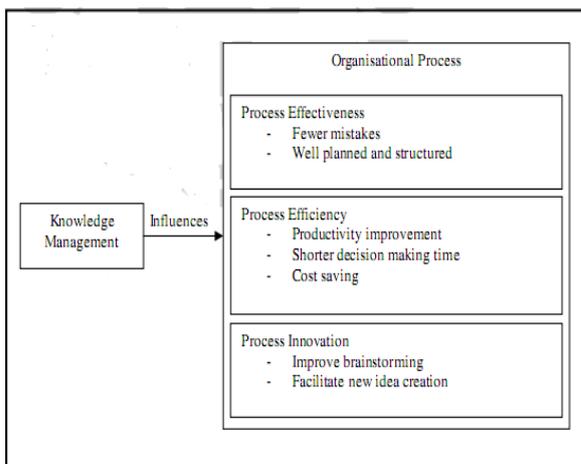
2.1 Kegiatan KM

Strategi KM, sebagai bagian dari strategi bisnis organisasi yang komprehensif, meliputi kegiatan sebagai berikut: identifikasi knowledge, akuisisi knowledge, penciptaan knowledge, distribusi knowledge, pemanfaatan knowledge, dan pelestarian knowledge [15], [7], [8].

2.2. Dampak KM

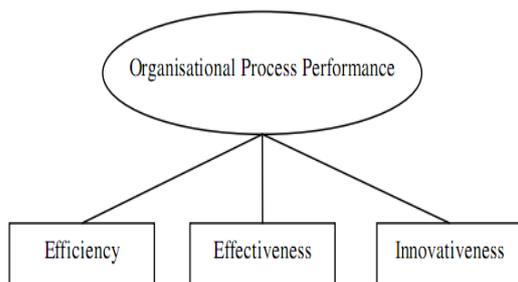
Penerapan KM dapat mempengaruhi proses organisasi. KM mampu mengurangi frekuensi interupsi proses karena kurangnya dukungan pengetahuan atau akses. Selain itu, KM mencegah organisasi untuk menganalisa kembali dan memecahkan masalah sebelumnya [1]. Dengan demikian, proses organisasi dapat dijalankan dalam sikap yang lebih efektif dan efisien. Praktek KM juga memungkinkan

organisasi untuk melaksanakan proses dengan cara yang kreatif dan novel. Acara ini diidentifikasi sebagai perbaikan dalam tingkat inovasi proses. Praktek KM memungkinkan organisasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses dengan memfasilitasi mereka untuk menentukan dan memilih pendekatan yang paling cocok untuk menjalankan proses [7]. Pilihan ini dapat dibuat berdasarkan knowledge tentang praktek terbaik dan prosedur operasi standar yang diidentifikasi dan didokumentasikan melalui praktek KM. Dalam kontras, praktek KM yang buruk dapat membuat organisasi mengulangi kesalahan masa lalu yang sama, dan tidak siap untuk menghadapi masalah yang datang.



Gambar 2. Pengaruh Proses organisasi KM [7]

Peningkatan dalam efisiensi berarti untuk mengurangi tugas atau biaya proyek melalui penggunaan TI. Efisiensi tugas atau proyek tidak mengubah tujuan dari tindakan tersebut, tetapi bukan untuk mencapai tujuan yang sama dengan biaya lebih rendah dan waktu eksekusi lebih cepat dan biaya lebih murah [13]. Efektivitas tugas atau proyek bertujuan untuk memperbaiki kinerja dengan menjalankan dengan cara yang paling cocok menggunakan terbaik keputusan [13]. Proyek inovatif mengacu kepada melakukan proyek berbeda dengan cara yang kreatif [7].



Gambar 3. Komponen proses kinerja organisasi [7]

3. STRUCTURAL EQUATION MODELING

Structural Equation Modeling (SEM) adalah sekumpulan teknik-teknik analisis statistika yang mengkombinasikan beberapa aspek yang terdapat pada analisis jalur dan analisis faktor konfirmatori untuk mengestimasi beberapa persamaan secara simultan dan berjenjang. Hubungan simultan dan berjenjang yang dimaksud dibangun antara satu atau beberapa variabel dependen dengan satu atau beberapa variabel independen. Masing-masing variabel dependen dan independen dapat berbentuk faktor atau konstruk yang dibangun dari beberapa variabel indikator.

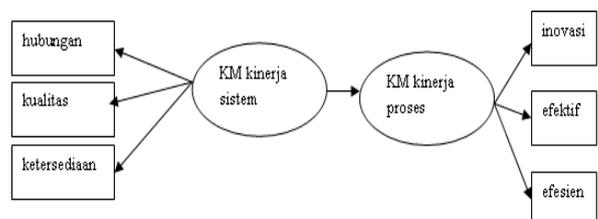
Model Persamaan Struktural atau Structural Equation Modeling (SEM) merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (*factor Analysis*) yang dikembangkan pada bidang psikologi / psikometri serta model persamaan simultan (*Simultaneous Equation Modeling*) yang dikembangkan pada bidang ekonometrika [14]. SEM juga merupakan teknik statistik yang mampu menganalisis variabel laten, variabel indikator, dan kesalahan pengukuran secara langsung. SEM ini juga memiliki keunggulan dibandingkan dengan metode *statistic multivariate* yang lain karena dalam laten variabel dimasukkan kesalahan pengukuran dalam model.

Tahapan pemodelan dan analisis persamaan struktural atau SEM dibentuk dalam 7 langkah yaitu : Pengembangan model secara teoritis, menyusun diagram jalur (*path diagram*), mengubah diagram jalur menjadi persamaan struktural, memilih matriks input untuk analisis data, menilai identifikasi model, mengevaluasi estimasi model, dan interpretasi terhadap model [14].

4. ANALISA

A. Hipotesa

Variabel yang digunakan untuk model hipotesis yang diambil dari tinjauan literatur. Mereka adalah KM kinerja sistem, yang terdiri dari relevansi, kualitas dan ketersediaan, dan kinerja proses organisasi, yang menyimpulkan efisiensi, efektivitas, dan inovasi proses. Hipotesis tersebut dapat ditarik seperti yang terlihat pada Gambar 4. Melalui model ini, hipotesis dapat diverifikasi.



Gambar 4. Model Hipotesis [15],[2]

Disini ada dua variable yaitu variable independent (KM kinerja sistem/X) yang mempunyai indikator hubungan, kualitas dan tersedia serta variable dependen (kinerja proses organisasi/Y) yang

mempunyai indikator inovatif, efektif dan efisien. Persamaan Pemodelan Struktural (SEM) digunakan selama analisis inferensial untuk menguji hipotesis penelitian. SEM adalah metode statistik yang kompleks multivariat [16]. Ini terdiri dari analisis jalur, teknik regresi, dan fungsi statistik lainnya [17]. Penggunaan SEM memungkinkan peneliti untuk memvalidasi hubungan antara variabel laten dan indikator dan hubungan antara variabel laten yang ada dalam model hipotesis penelitian [16]. Selanjutnya, SEM dapat memberikan informasi apakah model yang digunakan dalam penelitian ini diterima atau tidak. Sebuah alat yang digunakan untuk memproses data untuk analisis inferensial adalah AMOS 16. Untuk dapat mengadopsi konsep SEM dalam penelitian, ada beberapa langkah yang perlu dilakukan. Menurut [16], langkah-langkah dinyatakan sebagai berikut:

- (1) Model Spesifikasi
- (2) Model Identifikasi
- (3) Model Pengujian dan Estimasi

Hipotesis menyatakan: kemungkinan bahwa kinerja sistem KM secara positif mempengaruhi kinerja proses organisasi. Oleh karena itu pengujian hipotesis dapat dibangun sebagai berikut:

H₀: Kinerja sistem tidak berhubungan dengan kinerja proses organisasi.

H₁: Kinerja sistem secara positif mempengaruhi kinerja proses organisasi.

Menurut [16], jika perkiraan nilai antara kinerja proses dan kinerja sistem KM lebih kecil dari 0,5 maka H₀ diterima. Sebaliknya, jika perkiraan nilai antara kinerja proses dan kinerja sistem KM lebih besar dari 0,5 maka H₀ ditolak. Dalam hal ini, penelitian ini bermaksud untuk menolak H₀ dan menerima H₁, dimana kinerja sistem secara positif mempengaruhi kinerja proses organisasi.

B. Hasil

1. Sampel dan Penarikan Sampel

Pada penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 140 responden. Kuesioner (angket) yang akan diisi diberikan pada karyawan dengan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner atau angket yang menggunakan skala pengukuran diferensial semantik (*semantic differential scale*) dengan range 1 sampai 7 untuk jawaban sangat tidak setuju sampai jawaban sangat setuju.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Pengujian atau analisa terhadap statistik deskriptif yang memberikan penjelasan berupa nilai mean (rata-rata), standar deviasi, varian,

maksimum, kurtosis dan skewness dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Analisa Statistik Deskriptif

Mean	standard deviasi	varian	max	min	kurtosis	skewness
48,462	0,9125678404	0,85623	7	2	-0,5676	-0,2762

3. Uji Normalitas

Hasil dari pengujian didapat *Assesment of Normality*=1,366 mengidentifikasi bahwa secara multivariat data sudah terdistribusi secara normal, berarti data memenuhi syarat untuk dilakukan analisis selanjutnya.

4. Uji Outliers

Uji outlier pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *mahalanobis distance*. p1 atau p2 semua diatas 0,05 [16].

e. Uji kesesuaian model

Tabel 2
Uji Perbandingan Kesesuaian Model

Ukuran kesesuaian	Batas nilai kritis	Hasil model ini	Keterangan
1. Absolut Fit Measures			
❖ Chi-Squares (CMIN)	$\chi^2 \leq (5\%, 54) \leq 72.153$	81.863	Tidak Baik
❖ Probability	≥ 0.05	0.009	Tidak Baik
❖ Chi-Squares Relatif (CMIN/DF)	≤ 2.0	1.516	Baik
❖ GFI	≥ 0.90	0.932	Baik
❖ RMSEA	≤ 0.08	0.061	Baik
2. Incremental Fit Measures			
❖ AGFI	≥ 0.90	0.868	Marjinal
❖ TLI	≥ 0.90	0.947	Baik
❖ NFI	≥ 0.90	0.917	Baik
❖ CFI	≥ 0.90	0.969	Baik
3. Parsimonious Fit Measures			
❖ PNFI	≥ 0.60	0.544	Marjinal
❖ PGFI	≥ 0.60	0.479	Marjinal

Pada penelitian ini dilakukan analisis *full* model (model secara keseluruhan) yang mengindikasikan bahwa model dinyatakan *fit* (sesuai) disebabkan hampir secara keseluruhan hasil bernilai baik, walaupun nilai chi-square dan probabilitas dalam penelitian ini tidak baik [18].

f. Analisa Model Struktural

Tabel 3
Regression weigh

	Estimate	S.E.	C.R.	P
kinerja proses <-- kinerja sistem	,121	,071	1,710	,047
ketersediaan <-- Kinerja sistem	,609	,107	1,019	,038
kuualitas <-- Kinerja sistem	,409	,072	5,671	***
hubungan <-- Kinerja sistem	,202	,186	6,470	***
efesien <-- Kinerja Proses	,407	,085	2,442	,015
efektif <-- Kinerja Proses	,331	,180	6,292	***
inovasi <-- Kinerja Proses	,888	,134	6,616	***

Terlihat bahwa probabilitas semua konstruk eksogen dan endogen berada di bawah 0,05 ini menandakan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima.

g. Uji Reabilitas

- Kinerja Sistem = $(0,609^2 + 0,409^2 + 0,202^2)/3 = 0.551763$
- Kinerja Proses = $(0,407^2 + 0,331^2 + 0,888^2)/3 = 0.538058$

Kedua uji reabilitas menunjukkan hasil diatas 0,5 ini berarti bahwa model tersebut cukup konvergen [16], dan data dianggap sudah reliable.

Table 4. square multiple correlation

		Estimate	Percentage
Kinerja Proses	Inofasi	.624	62%
	efektif	.831	83%
	efisien	.629	63%
Kinerja sistem	ketersediaan	.394	39%
	kualitas	.849	85%
	hubungan	.582	58%

Dari table 4 dapat dilihat bahwa kinerja proses sangat dipengaruhi oleh efektifitas pekerja yang mencapai 83% dan kinerja sistem sangat di pengaruhi oleh kualitas sistem sebesar 85 %.

Hasil uji hipotesa yang dilakukan dapat dilihat dari *standard regression weight* dan *squared multiple correlation* . Hasil tersebut dapat di lihat dalam table 5.

Table 5. Uji Hipotesa

Standard regression weight	Estimate	Percentage
kinerja proses organisasi < -- kinerja sistem	.676	
Squared multiple correlation		
kinerja proses organisasi	.773	77%

Dari table 5 dapat di lihat bahwa :
 H0 : Kinerja sistem KM tidak mempengaruhi kinerja proses organisasi
 H1 : Kinerja sistem KM positif mempengaruhi kinerja proses organisasi

H0 di terima bila nilai estimasi (loading factor) antara kinerja proses organisasi dan kinerja system

KM lebih kecil dari pada 0. Dari table 5 terlihat bahwa estimasi kinerja proses KM terhadap kinerja proses organisasi diatas 0,5 yaitu 0,676, ini berarti bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. kesimpulannya adalah bahwa ada pengaruh antara kinerja system KM dengan kinerja proses organisasi. Berdasarkan *squared multiple correlation* dapat dijelaskan bahwa 77 % kinerja proses organisasi dapat dijelaskan oleh kinerja system KM.

5. IMPLIKASI RISET

Penelitian ini menguji dampak kinerja sistem KM khususnya pada kinerja proses organisasi. Dari hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem KM berpengaruh positif terhadap kinerja proses organisasi. Model yang diusulkan pada awal sistem dapat diterapkan dalam kinerja sistem KM di PT Nydea.

Secara rinci, berdasarkan model, kinerja sistem KM dipengaruhi oleh tiga indikator. Mereka adalah (1) hubungan sistem, (2) kualitas sistem, dan (3) ketersediaan sistem. Selain itu, kinerja proses Organisasi yang diamati dalam penelitian ini, juga berhubungan dengan tiga indikator yaitu efektivitas, efisiensi, dan tingkat inovasi. Setiap perbaikan yang dibuat di kinerja sistem KM, Sistem Manajemen mampu meningkatkan proses kinerja organisasi. Dengan mengamati fakta, memang benar bahwa pada sistem KM untuk dapat memberikan kontribusi pada organisasi, seperti dinyatakan dalam tinjauan literature, sistem perlu disesuaikan dengan kebutuhan organisasi [15]. Pengetahuan yang cukup juga diperlukan untuk membangun penerapan sistem KM. Knowledge Manajemen dibutuhkan untuk mendukung karyawan untuk menjadi seorang pekerja, dengan cara menilai mereka berdasarkan pada kemampuan kerja mereka daripada lama kerja. Oleh karena itu, karyawan termotivasi untuk berbagi pengalaman dan menciptakan pengetahuan baru agar dapat berinovasi dan terampil sehingga mampu mencapai posisi yang tinggi dalam organisasi. Adapun untuk organisasi, tingginya skill dan pengetahuan karyawan akan menghasilkan proses organisasi yang efektif dan efisien kinerja yang mengarah pada kepuasan pelanggan.

6. KESIMPULAN

Dalam pengujian hipotesis, hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kinerja sistem KM dan kinerja organisasi. Itu menyatakan bahwa kinerja sistem KM mampu memberikan dampak positif pada kinerja sistem organisasi. Ketika kinerja sistem KM meningkat sampai 1 deviasi standar, kinerja proses organisasi meningkat sampai 0,676 standar deviasi. Selain itu, 77,3 persen dari proses kinerja organisasi dapat dijelaskan dengan kinerja sistem KM. Seperti dalam kinerja sistem KM, itu dicatat bahwa kualitas lebih dominan mempengaruhi kinerja KM, dibandingkan

dengan dua indikator lainnya. Kualitas mampu menjelaskan 84,9 persen dari kinerja sistem KM, sedangkan ketersediaan dan relevansi hanya mampu menjelaskan kinerja sistem dengan KM 39,4 persen dan 58,2 persen. Sehubungan dengan itu, PT Nydea perlu berinvestasi dalam pengembangan sisi akurasi KM sistem dan personalisasi, serta kelengkapan isi dan saling pengertian. Kinerja Proses proses organisasi secara dominan dijelaskan oleh efektivitas 83,1persen. Sedangkan inovasi dan efisiensi hanya mampu menjelaskan 62,4 persen dan 62,9 persen dari yang laten variable.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Wei, C.-P., Hu, P. J.-H., & Chen, H.-H. 2002. Design and Evaluation of a Knowledge Management System. *IEEE Software*. 56-59.
- [2] Tsai, C.-H., & Chen, H.-Y. 2007. Assessing Knowledge Management System Success: An Empirical Study in Taiwan's High-Tech Industry. *Journal of American Academy of Business, Cambridge*. 257-262.
- [3] Alavi, M., & Leidner, D. 2001. Review: Knowledge Management and Knowledge Management System: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly* . 107-136.
- [4] Wickramasinghe, N. 2002. Practising What We Preach: Are Knowledge Management System in Practice Really Knowledge Management System? *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*. Hawaii. 2609 - 2618.
- [5] Turban, E., Aronson, J., & Liang, T.-P. (1995). *Decision Support System and Intelligent System*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- [6] eBizzAsia. 2002. December. Sesuai Hajat Sesuai Isi Kantong. Retrieved February 8, 2008, diambil dari: <http://www.ebizzasia.com/0103-2002/enterprise,0103,02.htm>
- [7] Becerra-Fernandez, I., Gonzalez, A., & Sabherwal, R. 2004. *Knowledge Management Challenges, Solutions, and Technologies*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- [8] Awad, E. M., & Ghaziri, H. M. 2004. *knowledge Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- [9] [8], [4]
- [10] [3]
- [11] Beardsley, S., Johnson, B., & Mayinka, J. 2006. Competitive Advantage for Better Interactions. *The McKinsey Quarterly*. 53-63
- [12] Maier, R., & Remus, U. 2001. Towards a Framework for Knowledge Management Strategies: Process Orientation as Strategic Starting Point. *Proceedings of the 34th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. Hawaii.
- [13] Brown, J., Massey, A. P., & Boling, E. 2005. Evaluation of Knowledge Management System: Insights from The Study of a Technical Support Knowledge Base. *Knowledge Management Research & Practice* . 49-59.
- [14] Ghozali, Imam. 2008. Model persamaan structural, Konsep dan Aplikasi dengan program AMOS 16.0. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [15] Folkens, F., & Spiliopoulou, M. (2004). Toward an Evaluation Framework for Knowledge Management Systems. In *Proceedings of the 5th International Conference on Practical Aspects of Knowledge Management*. Vienna: Springer
- [16] Santoso, Singgih. 2007. *Structural Equation Modelling, Konsep dan Aplikasi dengan AMOS*. Yogyakarta : Elex Media Komputindo.[17] Streiner, 2006
- [18] Wijayanto, Hari Setyo. 2008. *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8*. Yogyakarta: Graha Ilmu