

PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA PERUSAHAAN *WEB HOSTING*

Tri Wahyudi

*Program Studi Manajemen Informatika
AMIK BSI YOGYAKARTA*

*Jl. Ringroad Barat, Ambar Ketawang, Gamping, Sleman, Yogyakarta
(0274)4342536
e-mail:tri.twi@bsi.ac.id*

Abstrak

Penerapan Knowledge Management di perusahaan nampaknya sudah menjadi suatu kebutuhan mendasar pada era globalisasi ini. Kemampuan perusahaan mengelola knowledge yang ada merupakan kekuatan yang diperlukan untuk dapat tetap bertahan. Hal ini juga berlaku pada perusahaan Web Hosting. Penerapan Knowledge Management terhadap tingkatan pelayanan kepada konsumen, diharapkan dapat menjadi solusi dari masalah bagian customer support yang sering kesulitan terhadap masalah teknis yang sering dialami konsumen. Dalam peper ini penulis menganalisa kondisi knowledge dalam organisasi, dengan memperhatikan dukungan infrastruktur teknologi informasi yang ada. Metode Focus Group Discussion (FGD) digunakan sebagai metodologi untuk melakukan analisis. Focus Group Discussion sendiri merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kecenderungan yang ada pada individu mengenai persepsi tentang suatu hal.

Kata kunci :

Knowledge Management, Focus Group Discussion, Customer Support

1. Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan di Era globalisasi terjadi sangat cepat, yaitu dengan di tandainya kemampuan manusia dalam mengembangkan berbagai ilmu pengetahuan (*Knowledge*). Menyadari akan semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan serta persaingan global yang semakin ketat dan berat, maka perlu perubahan paradigma dari semula mengandalkan pada *resources-based competitiveness* menjadi *knowledge-based competitiveness*.

Knowledge dan teknologi sebagai faktor daya saing yang sangat penting. Saat perusahaan sedang berkembang, maka dibutuhkan tingkat pengetahuan yang sangat luas pada setiap karyawan, untuk dapat bertahan dan berkompetisi. Sehingga untuk mengatasi masalah tersebut di perlukan *Knowledge Management Sistem*. Menurut (Purnama & Budihardjo, 2008) Menciptakan Knowledge Management dalam perusahaan akan membuat karyawan, kelompok, maupun organisasi secara konstan mengembangkan kapasitasnya untuk mencapai hasil optimal, yang lazim disebut kinerja.

Dalam sebuah perusahaan web hosting, *Knowledge management* juga sangat di butuhkan, *knowledge* tersebut dapat berupa teknik, metode, cara, peralatan atau aplikasi yang dipergunakan dalam suatu proses produksi serta perlu membangun kesiapan organisasinya agar dapat menciptakan inovasi sehingga dapat bersaing

dengan kompetitor dan memiliki *competitive advantage*. Secara kongkrit, penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi memiliki empat (4) komponen penting, yakni:

- a. Perangkat teknis (technoware), Perangkat yang diciptakan/ direncanakan untuk peningkatan nilai tambah atau produktivitas.
- b. Perangkat manusia (humanware), Penguasaan ilmu pengetahuan, keterampilan, sikap, perilaku dan etos kerja.
- c. Perangkat informasi (infoware), pengetahuan yang berkaitan dengan teknologi yang sedang diterapkan yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan pencapaian tujuan dan sasaran teknologi.
- d. Perangkat organisasi (orgaware), Memungkinkan terjadinya peningkatan kinerja dan produktivitas teradap organisasi.

Menurut Ali A. Alawneh, Amer Abuali, Tamara Y. Almarabeh (2009) dalam (Almarabeh, Abuali, & Alsharrab, 2009) bahwa *knowledge management* dipandang sebagai faktor kunci dalam mewujudkan dan mempertahankan keberhasilan organisasi untuk meningkatkan efisiensi, inovasi dan kompetisi. Atas dasar itu pula, sangat di perlukan budaya sharing *knowledge* di perusahaan web hosting. Sehingga permasalahan yang di alami pelanggan tentang masalah yang terjadi pada website mereka, dapat di atasi dengan cepat dan mudah oleh bagian *customer support*.

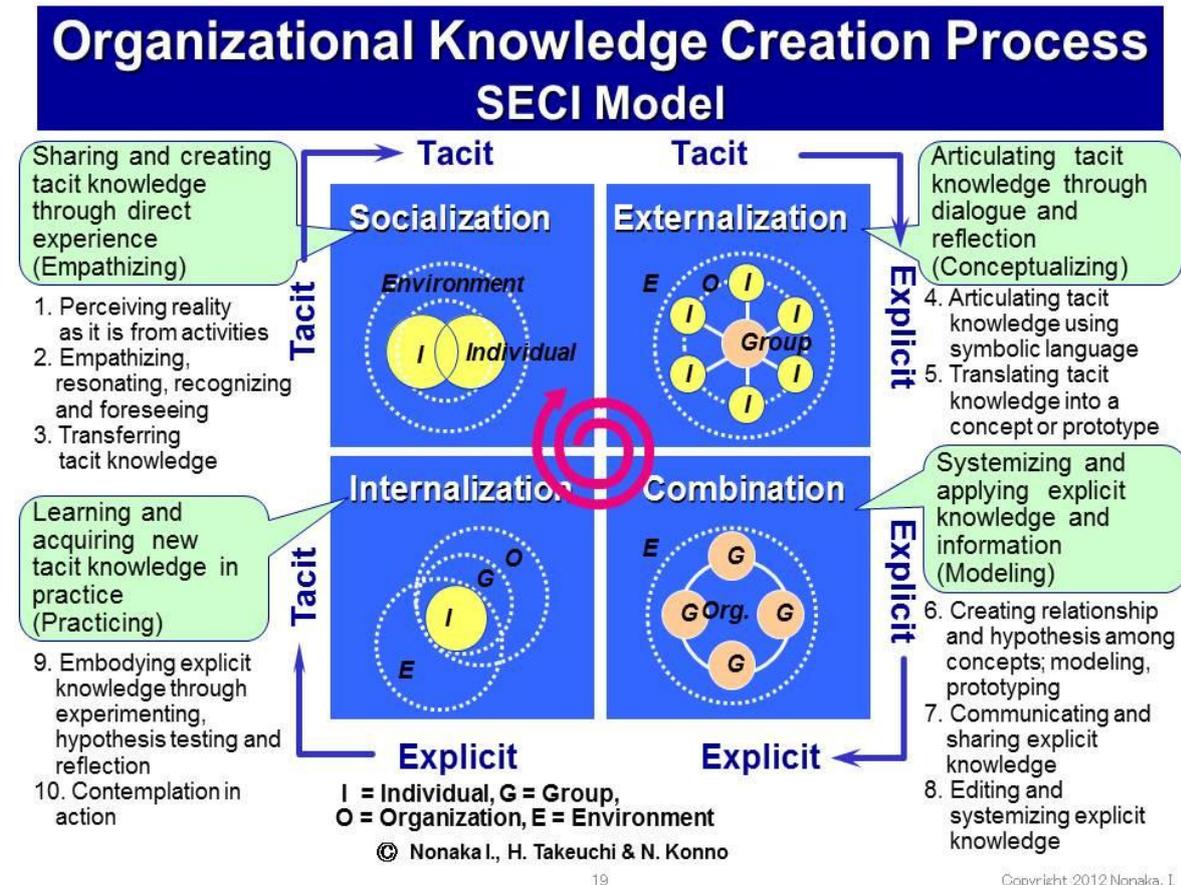
Permasalahan yang di hadapi saat ini yaitu karyawan sering mengalami kesulitan terhadap pertanyaan permasalahan konsumen atau permasalahan pekerjaan yang sedang dihadapi. Hal ini di sebabkan karena tingkatan pengetahuan serta pengalaman yang berbeda ataupun karena staus karyawan baru sehingga masih banyak hal yang perlu di pelajari. Untuk menatasi hal tersebut perlunya adanya *management knowledge* sehingga pelayanan terhadap permasalahan konsumen dibuat

berdasarkan tingkatan sesuai dengan kapasitas ataupun kemampuan customer support.

Tujuan dari penelitian ini yaitu Menerapkan knowledge management dalam perusahaan web hosting agar layanan terhadap konsumen dan kinerja karyawan lebih maksimal.

Ruang Lingkup dalam penelitian ini yaitu ditekankan pada knowledge management dalam lingkup perspektif, tidak meliputi sistem keamanan jaringan ataupun desain sistem.

2. Tinjauan Pustaka



Sumber:

http://www.cbased.com/en/system/files/cbased/consultations/182/documents/Knowledge_html_m5566df8b.jpg di akses pada 30 Agustus 2014

Gambar 1. Model SECI

Knowledge Management

Menurut Davenport (1994) Dalam (Koening, 2012) Knowledge Management adalah proses menangkap, mendistribusikan, dan efektif menggunakan pengetahuan.

Menurut (Hakim, 2013) *knowledge management* atau sekarang yang lebih populer disebut Learning Organization adalah suatu sistem pengolahan yang mampu mengatur bagaimana

penerapan suatu pengetahuan pada sistem manajemen perusahaan terkait seperti bagaimana orang-orang dari berbagai tempat yang berbeda mulai saling bicara menggunakan sistem kerja virtual,shring antar anggota serta proses duplikasi dari pengetahuan yang di miliki oleh setiap karyawan.

Menurut (Skyrme & Amindon, 1997) dalam (Purnama & Budihardjo, 2008) suatu pengelolaan proses pengetahuan secara sistematis, yang

melaluinya pengetahuan baru diciptakan, diidentifikasi, dikelompokkan, dibagikan, serta disatukan.

Menurut (Wulantika, 2012) Knowledge management merupakan kegiatan organisasi dalam mengelola pengetahuan sebagai aset, dimana 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.

Sehingga dapat di simpulkan bahwa *Knowledge Management* adalah usaha untuk meningkatkan pengetahuan yang berguna dalam organisasi, diantaranya membiasakan budaya berkomunikasi antar personil, memberikan kesempatan untuk belajar, dan menggalakan saling berbagi knowledge. Dimana usaha ini akan menciptakan dan mempertahankan peningkatan nilai dari inti kompetensi bisnis dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada.

Jika di tinjau lebi lanjut, Knowledge management di bagi menjadi 2, yaitu antara lain:

a. *Explicit Knowledge*

Merupakan sebuah bentuk transfer pengetahuan yang sudah terdokumentasi atau di simpan sehingga mudah di pelajari dan di manfaatkan ke pihak lain.

Contoh: buku, koran, majalah, forum tanya jawab pada milis, penulisan artikel pada website

b. *Tacit Knowledge*

Sebuah bentuk transfer pengetahuan yang berbentuk know-how, pengalaman, skill, pemahaman, maupun rules of thumb.

Contoh: Seorang juru masak saat menulis resep kadang menggunakan ungkapan "Tambahkan garam secukupnya"

Tacit knowledge dan *explicit knowledge* dapat di konversi kedalam empat proses yaitu diantaranya:

a. *Sosialization*

Proses sharing yang diciptakan berdasarkan interaksi dan pengalaman langsung, hal ini menyebabkan terjadinya transfer tacit knowledge ke tacit knowledge.

contohnya seperti : percakapan.

b. *Externalization*

Proses transfer knowledge berdasarkan dialog dan refleksi, menyebabkan pengartikulasian tacit knowledge menjadi explicit knowledge

Contoh : penulisan buku, majalah, jurnal.

c. *Combination*

Proses transfer knowledge berdasarkan konversi explicit knowledge menjadi explicit knowledge yang baru melalui sistemisasi dan pengaplikasian explicit knowledge dan informasi.

Contoh : merangkum artikel, cerita, buku.

d. *Internalization*

proses transfer knowledge berdasarkan pembelajaran dan akuisisi knowledge yang dilakukan oleh anggota organisasi terhadap explicit knowledge yang disebarkan ke seluruh organisasi melalui pengalaman sendiri sehingga menjadi tacit knowledge anggota organisasi.

Contoh : guru yang mengajar.

Focus Group Discussion



Sumber:

<https://diatnurhidayat.files.wordpress.com/2012/09/diskusi.gif> di akses pada 04 September 2014

Gambar 2. Group Discussion

Menurut (Paramita & Kristiana, 2013) *Focus Group Discussion* (FGD) adalah salah satu teknik pengumpulan data kualitatif yang banyak digunakan, khususnya oleh pembuat keputusan atau peneliti, karena relatif cepat selesai dan lebih murah. Teknik FGD mempermudah pengambil keputusan atau peneliti dalam memahami sikap, keyakinan, ekspresi dan istilah yang biasa digunakan oleh peserta mengenai topik yang dibicarakan, sehingga sangat berguna untuk mengerti alasan-alasan yang tidak terungkap dibalik respons peserta

Menurut (Litosseliti, 2003) dalam (Retnoningsih & Utami, 2013) *Focus Group Discussion* adalah kelompok kecil yang terstruktur dengan partisipan yang telah dipilih, dengan dipandu moderator. *Focus Group Discussion* ini disusun untuk tujuan menggali topik yang spesifik, dan pandangan dan pengalaman individu, melalui interaksi kelompok.

Focus Group Discussion sebagai salah satu bentuk penelitian kualitatif, merupakan wawancara kelompok yang ditekankan pada interaksi dan perilaku yang muncul dalam kelompok, ketika kelompok itu disodorkan suatu topik atau isu tertentu sesuai dengan kepentingan penelitian. Tujuan *Focus Group Discussion* adalah untuk memperoleh persepsi

dan sikap mengenai isu yang didiskusikan. Diskusi berlangsung secara terbuka, sehingga setiap individu yang terlibat dapat mengekspresikan pendapatnya dengan bebas dan terbuka. Alasan penulis memilih metode *Focus Group Discussion* adalah agar memperoleh informasi yang akurat mengenai persepsi pegawai Divisi Fakultatif mengenai penerapan *Knowledge Management*.

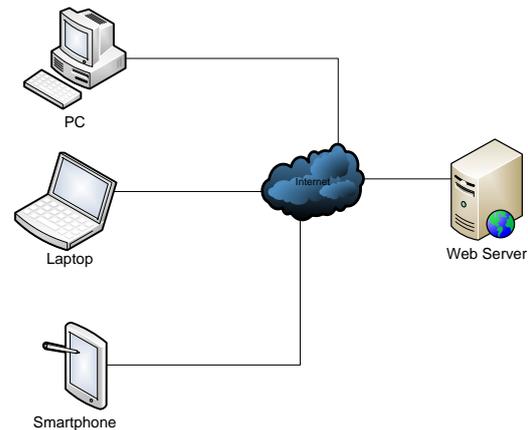
Focus Group Discussion atau FGD memiliki lima karakteristik yang berkaitan dengan unsur-unsur kelompok diskusi sebagai berikut:

- a. Jumlah peserta *Focus Group Discussion* sebaiknya empat sampai dengan dua belas orang. Bila jumlah peserta kurang dari empat orang dikhawatirkan anggota kelompok cepat memperoleh giliran berbicara dan tidak terjadi penggalan ide. Situasi ini akan mengurangi keragaman dan terjadi kekuasaan ide. Jumlah peserta lebih dari dua belas mengakibatkan diskusi akan sulit dikendalikan, karena peserta terlalu banyak pandangan/ide atau bosan menunggu giliran berbicara.
- b. Peserta mempunyai karakteristik yang homogen. Homogenitas menjadi salah satu dasar pemilihannya. Peserta diskusi dipilih karena mempunyai persamaan pengalaman, profesi, gender, usia, status dan sebagainya.
- c. Informasi yang diambil dalam diskusi bukan yang bersifat konsensus atau rekomendasi untuk mengambil keputusan. Melainkan informasi mengenai sikap, persepsi dan perasaan peserta yang berkaitan dengan topik diskusi yang diperlukan penulis.
- d. Data yang dihasilkan adalah data kualitatif yang dapat memberikangambaran dan pemahaman atas sikap, persepsi dan perasaan peserta. Hasil ini akan diperoleh melalui pertanyaan terbuka yang memungkinkan peserta merespon dengan cara mereka sendiri. Disini peneliti dapat berperan sebagai moderator, pendengar, pengamat dan akhirnya menganalisis secara induktif.
- e. Pertanyaan diajukan dengan cara yang mudah dimengerti oleh peserta, spontan, logis, dengan menekankan pemahaman atas proses berpikir dari peserta atas topik yang didiskusikan.

Jumlah peserta *Focus Group Discussion* (FGD) secara tipikal berkisar antara enam dan delapan partisipan, tetapi ukuran itu dapat pada rentang empat sampai dengan dua belas tergantung pada tujuan penelitian (Litosseliti, 2003). Menurut (Krueger, 1988) dalam (Paramita & Kristiana, 2013)

bahwa jumlah peserta dalam kelompok cukup tujuh sampai sepuluh orang, akan tetapi dapat diperbanyak hingga 12 orang, sehingga memungkinkan setiap individu untuk mendapat kesempatan mengeluarkan pendapatnya serta cukup memperoleh pandangan anggota kelompok yang bervariasi.

Aplikasi Website



Gambar 2. Aplikasi Website

Aplikasi Web merupakan suatu perangkat lunak komputer yang diakses menggunakan web browser melalui jaringan internet atau intranet serta aplikasi tersebut biasanya dikodekan dalam bahasa pemrograman yang mendukung perangkat lunak berbasis web seperti HTML, JavaScript, CSS, Php, Java dan bahasa pemrograman lainnya. Dengan menggunakan aplikasi website orang dapat terhubung dengan bisnisnya tanpa terbatas antara ruang dan waktu. Hanya dengan mengakses lewat computer, laptop ataupun smartphone bisnis dapat dikendalikan dengan sangat mudah dan cepat. Terdapat 2 bagian utama dalam aplikasi website yaitu diantaranya:

- a. Sisi Client

Setiap orang yang menggunakan PC ataupun perangkat mobile yang terhubung ke jaringan internet sehingga dapat mengakses aplikasi website melalui web browser seperti mozilla firefox, internet explorer, dan sebagainya.
- b. Sisi Server

Perangkat komputer yang digunakan untuk menyimpan aplikasi web beserta database server yang siap untuk diakses oleh client.

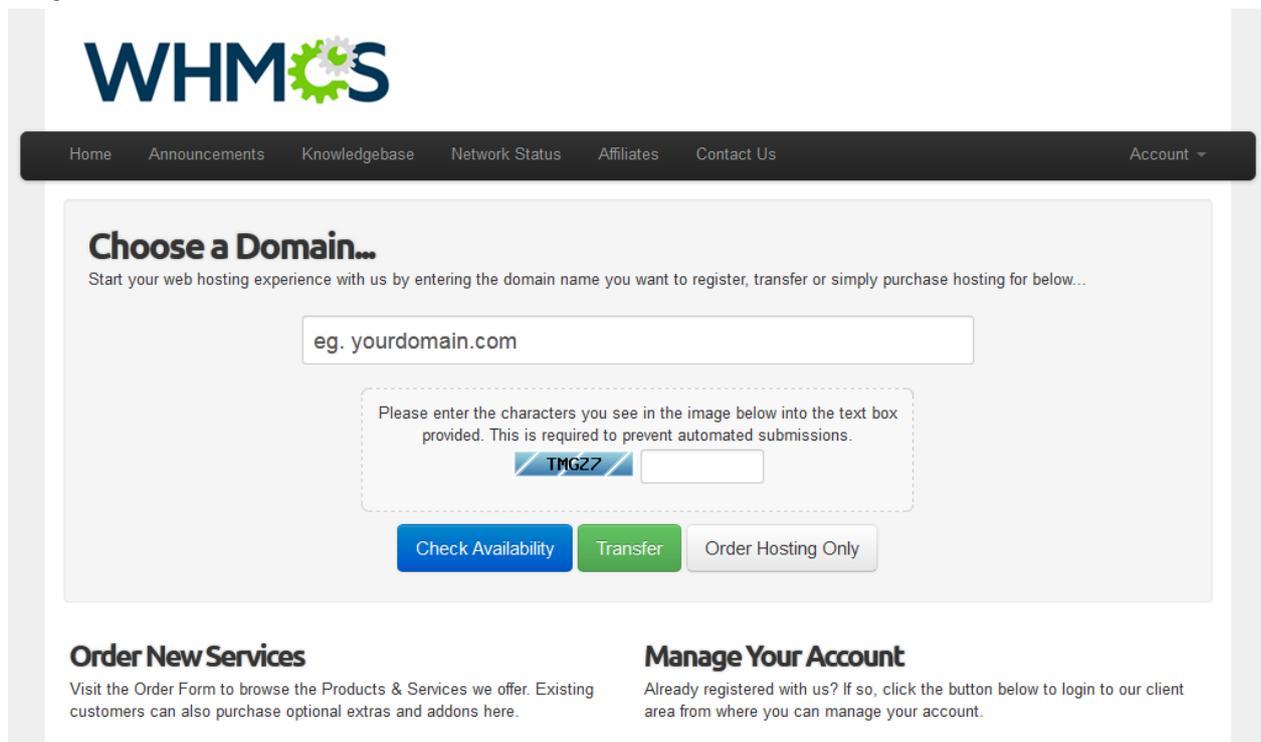
Aplikasi Web Hosting Management Complete Solution.

Dalam bisnis web Hosting, diperlukan sebuah halaman website khusus yang digunakan untuk mengelola segala aktifitas bisnis. Baik transaksi penjualan kepada pelanggan, mengelola data pelanggan, mengelola keuangan perusahaan ataupun sebagai sarana sharing knowledge baik antar sesama karyawan ataupun kepada pelanggan. Yang semuanya mempunyai hak akses masing-masing sesuai dengan fungsi dan tugasnya.

Berbagai aplikasi website telah di sediakan dan memang di khususkan untuk mengelola bisnis web hosting, ya itu diantaranya: WHMCS, HostBill, BoxBilling, ClientExec, dan sebagainya.

Dalam Penelitian ini, penulis memilih menggunakan aplikasi website *Web Hosting Management Complete Solution (WHMCS)* untuk mengelola sebuah bisnis webhosting dan sharing knowledge antar karyawan, dengan pertimbangan sebagai berikut:

- Lebih Aman, karena setiap ditemukan celah keamanan akan selalu di update oleh pihak pengembang.
- Rutin Update, perbaikan celah keamanan serta penambahan fitur baru selalu di tambah setiap beberapa bulan sekali.
- Simple dan lengkap, Fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan serta penggunaan yang sangat mudah membuat aplikasi ini sangat banyak diminati untuk digunakan oleh perusahaan web hosting.
- Tools Sharing Knowledge yang lengkap, di WHMCS juga sudah tersdia tools untuk sharing knowledge yang lengkap diantaranya: Halaman knowledgebase yang dapat digunakan untuk sharing knowledge sesama karyawan ataupun kepada pelanggan dan Ticket support yang dapat digunakan antarkaryawan guna memperelajari masalah yang sama dan bagaimana cara mudah untuk mengatasinya.

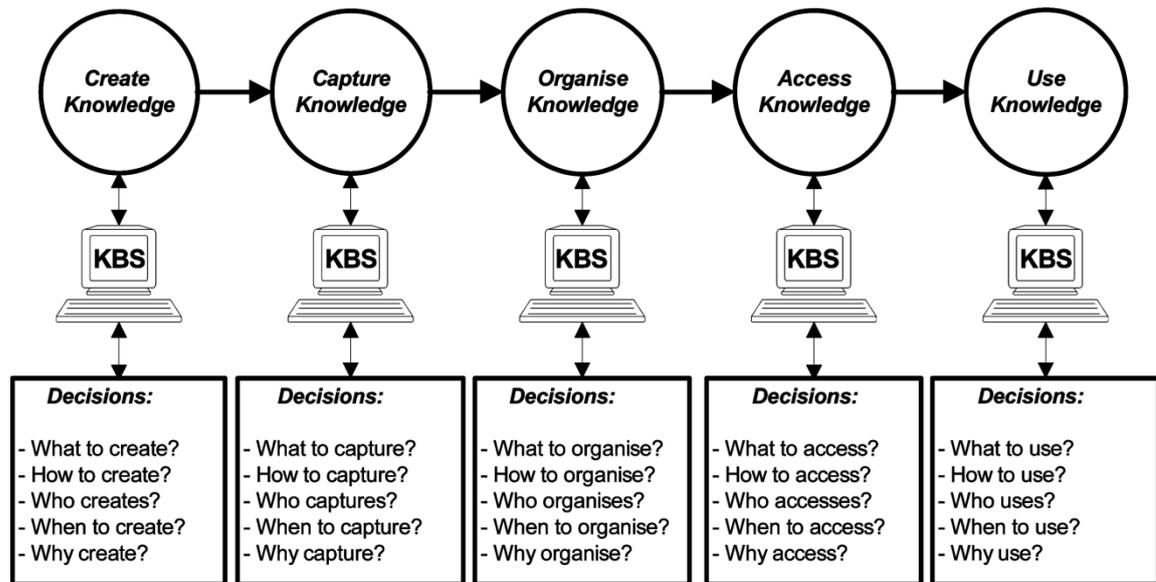


Gambar 3. Tampilan Halaman Pelanggan Billing Web Hosting Management Complete Solution (WHMCS)

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif yang berfokus pada pada knowledge management perusahaan web hosting serta menggunakan

beberapa referensi sumber yang diperoleh dari internet, buku, maupun jurnal untuk memperoleh data yang akurat dan informasi yang memadai dalam kajian penulisan jurnal ini.



Role of knowledge-based systems in the knowledge management chain

Source: Soliman *et al.*, 1999

Sumber: www.emeraldinsight.com/content_images/fig/2300040408001.png di akses pada 7 Agustus 2014

Gambar 4. Role of Knowledge Based System in the Knowledge Management Chain

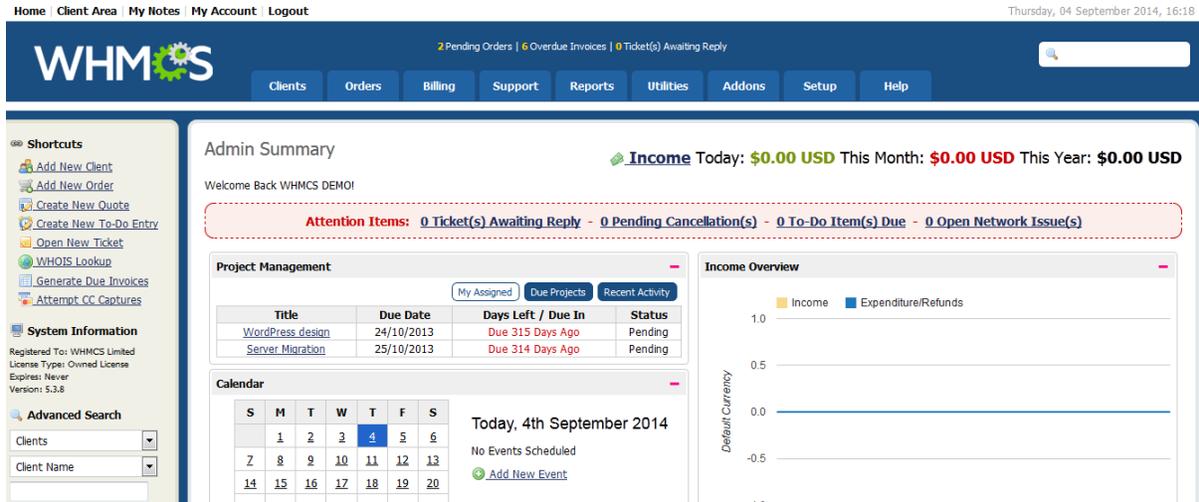
4. Hasil dan Pembahasan

Penerapan Knowledge Management

Dalam bisnis web hosting, dengan berbagai ragam pengetahuan serta pengalaman untuk setiap karyawan, penerapan knowledge management sangat penting. Dengan adanya Knowledge management ini di harapkan akan saling mengisi berbagai pengetahuan antar karyawan. Dalam penulisan jurnal ini, penulis menggunakan aplikasi khusus untuk billing web hosting yang bernama **Web Hosting Management Complete Solution (WHMCS)**.

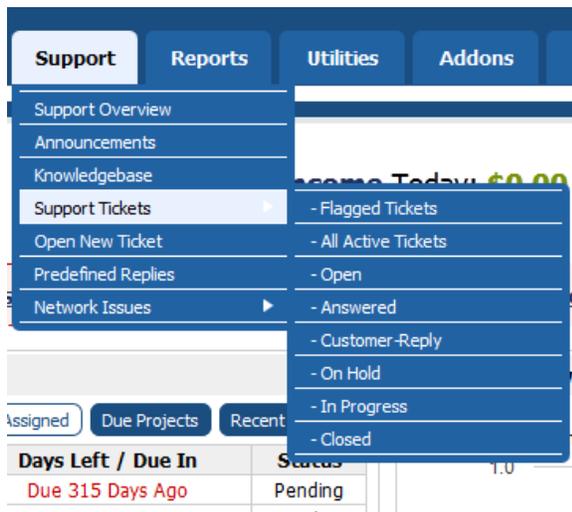
Dengan Aplikasi ini, semua bisnis webhosting dapat di kelola dengan mudah. Baik mengelola data pelanggan, tagihan kepada pelanggan, keuangan, pengelolaan web server ataupun saran sharing knowledge antar karyawan.

WHMCS ini, juga dapat di bagi berbagai level admin sehingga proses sharing knowledge dapat lebih maksimal dikarenakan sesuai dengan divisi masing-masing.



Gambar 5. Tampilan Halaman Administrator Billing Web Hosting Management Complete Solution (WHMCS).

a. create knowledge



Gambar 6. Knowledgebase dan Support Ticket

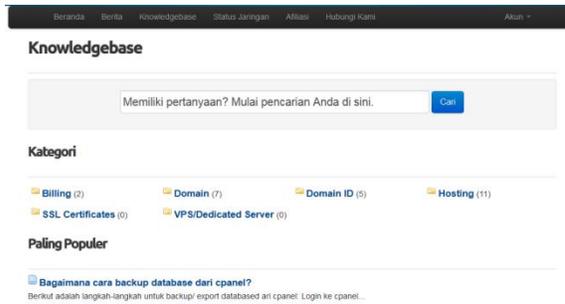
Dalam bisnis web hosting, menciptakan sharing knowledge sangat penting, karena hal ini akan memberikan keuntungan bagi perusahaan akan tetapi manfaatnya dapat di peroleh baik kepada karyawan ataupun kepada pelanggan. Dengan membuat sharing knowledge kepada pelanggan, maka pelanggan akan mempunyai pengetahuan dasar tentang produk yang mereka sewa baik domain ataupun web hosting. Sehingga setiap permasalahan kecil yang terjadi pada pelanggan, dapat diatasi sendiri oleh pelanggan. Begitu pula sharing knowledge antar karyawan, dengan adanya sharing knowledge ini, layanan terhadap permasalahan pelanggan dapat diatasi dengan cepat.

Penempatan sharing knowledge dalam perusahaan web hosting dibagi menjadi 2 bagian yaitu diantaranya:

- 1) Sharing knowledge pada halaman Knowledgebase
Sharing ini dilakukan oleh setiap karyawan yang mempunyai pengetahuan lebih ataupun karyawan yang telah menemukan permasalahan pada setiap permasalahan yang sudah terpecahkan. Pada halaman ini, biasanya dituliskan tutorial lengkap ataupun petunjuk dan cara untuk melakukan sesuatu ataupun bagaimana cara mengatasi sebuah permasalahan. Pada halaman ini pula, semua karyawan ataupun pelanggan dapat membaca ataupun mempelajari.
- 2) Sharing Knowledge melalui ticket support
Masalah yang timbul pada pelanggan sangat kompleks dan beragam, serta karyawan yang berbeda. Kadang permasalahan pelanggan yang belum terselesaikan, digantikan lagi oleh karyawan yang lain dikarenakan pergantian shif kerja. Sehingga diperlukan sebuah catatan riwayat masalah pelanggan, agar setiap permasalahan pelanggan dapat segera diselesaikan. Dengan menggunakan sistem ticket support, karyawan selain dapat mempelajari setiap masalah pelanggan yang telah terselesaikan, setiap karyawan tidak akan merasa kebingungan saat membantu setiap permasalahan pelanggan.

b. capture knowledge

Semua pengetahuan yang telah di dapatkan, akan selalu di rekam di dalam knowledgebase ataupun ticket support, sehingga jika suatu saat menemui masalah yang sama, maka akan dapat di dicari kembali dengan mudah.



Gambar 7. Halaman Knowledgebase web Hosting, yang dapat di akses oleh pelanggan ataupun karyawan.

c. Organise Knowledge

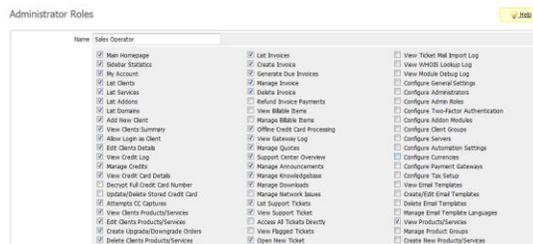
Dengan menggunakan WHMCS, juga dapat dibagi berdasarkan divisi, sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Misal: Administrator, Bagian Sales, Bagian Support.



Gambar 8. Grup divisi pengelola web Hosting

d. Access Knowledge

Sesuai dengan divisi yang ada, setiap karyawan hanya bisa mengakses bagiannya masing-masing. Misal: Bagian divisi support, hanya dapat mengakses menu serta pengetahuan yang berhubungan dengan support.



Gambar 9. Admin role Divisi Sales

e. Use Knowledge

Setelah pengetahuan dikumpulkan sesuai dengan divisi masing-masing, masing-masing karyawan pada setiap divisi dapat mempelajari ataupun mengakses pengetahuan yang belum pernah di pelajari atau di alami saat membantu permasalahan pelanggan.

Pelaksanaan kegiatan diskusi

Kegiatan diskusi oleh karyawan terjadi hampir pada setiap kesempatan. Khususnya pada saat muncul permasalahan yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan. Akan tetapi sebelum kegiatan diskusi ini terjadi, setiap karyawan harus membaca ataupun mencari permasalahan yang serupa pada knowledgebase yang telah di tulis pada website, ataupun pada ticket support sebelumnya. Akan tetapi, jika masih tidak mendapatkan solusi, maka kegiatan diskusi ini pun terjadi.

Saat suatu diskusi tidak mendapatkan hasil maka ditindak lanjuti dengan bertanya atau mencari referensi pada atasan atau pihak-pihak yang dianggap kompeten. Untuk hasil diskusi/solusi dari kasus-kasus khusus ini akan terus didokumentasikan baik di dalam knowledgebase ataupun ticket support guna kepentingan yang akan datang.

5. Kesimpulan dan Saran

Pada penelitian ini didapatkan kesimpulan bahwa sistem *Knowledge Management* dapat diterapkan di Perusahaan Web hosting. Hal ini Dapat diatasi dengan cara pembagian tingkatan sesuai dengan kemampuan customer support sehingga permasalahan dapat di atasi. Budaya *sharing knowledge* dari karyawan dapat ditingkatkan untuk lebih mensukseskan jalannya sistem *Knowledge Management*.

Saran yang diajukan dalam penelitian ini untuk penelitian selanjutnya yaitu pembuatan aplikasi knowledge management untuk sharing knowledge antar karyawan melalui chatting, voice call serta webcam sehingga diharapkan akan semakin maksimal dalam melakukan sharing knowledge antar karyawan.

Daftar Pustaka

Almarabeh, T., Abuali, A., & Alsharrab, S. (2009, November). Value Chain Model in Knowledge Management. *International Journal of Recent Trends in Engineering*, II(2), 196.

Hakim, A. S. (2013). Strategi Knowledge Management pada PLN APJ Kediri: Studi Deskriptif strategi knowledge management dan Pengetahuan yang tersedia pada PLN APJ Kediri. *Libri-Net*, II(01).

Koenig, M. E. (2012, Mei 4). *What is KM? Knowledge Management Explained*. Retrieved Agustus 18, 2014, from KM World: <http://www.kmworld.com/Articles/Editorial/>

- What-Is-.../What-is-KM-Knowledge-Management-Explained-82405.aspx
- Krueger, R. (1998). *Focus Group A Practical Guide for Applied Research*. Newbury Park, California: SAGE Publication, Inc.
- Nonaka, I. (2007, Juli). *The Knowledge-Creating Company*. Retrieved Agustus 13, 2014, from Harvard Business Review: <http://hbr.org/2007/07/the-knowledge-creating-company/es>
- Paramita, A., & Kristiana, L. (2013). TEKNIK FOCUS GROUP DISCUSSION DALAM PENELITIAN KUALITATIF (Focus Group Discussion Tehnique in Qualitative Research). *Buletin Penelitian Sitem Kesehatan*, 117-127.
- Purnama, M., & Budihardjo, A. (2008, Desember). PERAN BUDAYA PEMBELAJARAN DAN KNOWLEDGE MANAGEMENT terhadap Kinerja Perusahaan: Studi Kasus PT XYZ. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(03), 233-248.
- Retnoningsih, E., & Utami, D. P. (2013). PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT PADA PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS AMIK BSI PURWOKERTO). *Seminar Nasional Sains dan Teknologi (SNST) Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim* (pp. 153-158). Semarang: Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim.
- Wulantika, L. (2012). KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KREASI DAN INOVASI PERUSAHAAN. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 263-270.

