

BAB 5

KESIMPULAN, REKOMENDASI, IMPLIKASI DAN KELEMAHAN PENELITIAN

5.1 Kesimpulan

Untuk kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti bisa mengetahui bahwa persepsi karyawan tentang praktek *Knowledge Management Practices* di PT Telekomunikasi X mendapatkan persepsi yang sangat baik, hal tersebut didapatkan dari jawaban wawancara yang telah dilakukan yang memiliki kesimpulan bahwa, *Knowledge Management Practices* dibutuhkan agar pengetahuan yang dimiliki karyawan bisa terus di *refresh* atau di *upgrade*, guna menghadapi dunia bisnis yang perubahannya sangat dinamis dari tahun ke tahun. Selain itu, persepsi karyawan mengenai praktek penerapan *Knowledge Management Practices* bisa dikatakan baik atau tidak, bisa dilihat dari nilai rata-rata jawaban “Sangat Setuju” dari tabel distribusi frekuensi *Knowledge Management Practices*, untuk penelitian ini nilai rata-rata jawaban “Sangat Setuju” dari variabel *Knowledge Management Practices* sebesar 65,63%, dengan angka tersebut bisa diketahui bahwa persepsi karyawan mengenai praktek *Knowledge Management Practices* di PT Telekomunikasi X memiliki persepsi yang baik.

Untuk persepsi karyawan mengenai *Organizational Performance* di PT Telekomunikasi X memiliki persepsi yang baik juga, hal ini didasarkan pada hasil wawancara yang telah dilakukan, bahwa karyawan merasa terbantu dari sisi

percepatan perpindahan informasi baik dari satu karyawan ke karyawan lain, dari satu divisi ke divisi lain, maupun dari satu perusahaan ke perusahaan lain, karena hal tersebut dapat meningkatkan kinerja yang ada di perusahaan, selain itu perusahaan bisa mengetahui progress pencapaian kinerja dari masing-masing karyawan dan hal tersebut bisa menjadi sumber acuan evaluasi bagi perusahaan. Selain itu, persepsi karyawan mengenai *Organizational Performance* bisa dikatakan baik atau tidak bisa dilihat juga dari nilai rata-rata jawaban “Sangat Setuju” dari tabel distribusi frekuensi *Organizational Performance*, untuk penelitian ini nilai rata-rata jawaban “Sangat Setuju” dari variabel *Organizational performance* sebesar 60,28%, dengan angka tersebut bisa diketahui bahwa persepsi karyawan mengenai *Organizational Performance* di PT Telekomunikasi X memiliki persepsi yang baik.

Untuk pengaruh dari *Knowledge Management Practices* terhadap *Organizational Performance* di PT Telekomunikasi X bisa dikatakan bahwa *Knowledge Management Practices* sangat berpengaruh terhadap *Organizational Performance* di PT Telekomunikasi X, pernyataan ini didukung dengan hasil Uji t Hipotesis yang telah dilakukan, selain itu pernyataan yang mendukung bahwa *Knowledge Management Practices* berpengaruh terhadap *Organizational Performance* di PT Telekomunikasi X adalah dengan hasil wawancara yang telah dilakukan, bahwa dengan adanya penerapan *Knowledge Management Practices* di perusahaan dapat membantu karyawan untuk berbagi berbagai macam informasi dengan cepat, membekali karyawan tentang berbagai informasi untuk menghadapi dunia bisnis yang bergerak begitu dinamis, meningkatkan kualitas produk di

perusahaan, dan meningkatkan keterampilan atau *skill* yang dimiliki oleh karyawan sehingga hal-hal tersebut dapat meningkatkan *Organizational Performance* di perusahaan.

5.2 Rekomendasi

Untuk rekomendasi pada penelitian ini adalah seharusnya perusahaan PT Telekomunikasi X ini jika dilihat dari tabel distribusi yang memiliki jawaban “Tidak Setuju” paling banyak ada pada indikator KMP1.13 (Karyawan bertanggung jawab atas pembelajaran mereka sendiri di perusahaan), hal tersebut menunjukkan bahwa di PT Telekomunikasi X mempunyai suatu kekurangan yaitu karyawan bertanggung atas pembelajarannya sendiri, untuk mengatasi hal tersebut, sebaiknya PT Telekomunikasi X juga ikut harus serta untuk bertanggung jawab atas pembelajaran bagi karyawannya, bisa dengan cara mengadakan *meeting* mingguan untuk berbagi informasi antar karyawan, sehingga karyawan tersebut bisa ikut belajar dari karyawan lainnya, atau bisa dengan mengadakan atau mendaftarkan karyawannya ke acara seminar, sebagai bekal pengetahuan bagi karyawannya atau juga perusahaan dapat melakukan *training* bagi para karyawan baru ataupun karyawan lama, untuk meng-*upgrade* pengetahuan yang dimiliki.

Rekomendasi lainnya pada indikator OP2.8 (Knowledge Management (Seperti menggunakan Google Docs dan aplikasi whatsapp untuk menyebarkan informasi sesama karyawan di perusahaan, serta menggunakan Ms. Word dan Ms. Excel untuk mengolah data dan menyimpan data yang ada di perusahaan) telah membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Mendapatkan

jawaban “Tidak Setuju” paling banyak, hal tersebut karena menurut salah satu karyawan PT Telekomunikasi X, *Knowledge Management Practices* tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengatasi hal tersebut perusahaan bisa mempraktekan penerapan *Knowledge Management Practices* untuk kepuasan pelanggan dengan cara perusahaan bisa meningkatkan kualitas produk, pelayanan, atau menciptakan produk baru untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT Telekomunikasi X.

5.3. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikemukakan implikasi penelitian, sebagai berikut :

Dengan kondisi pandemi seperti sekarang ini, penerapan *Knowledge Management Practices* bisa berdampak sangat penting bagi jalannya aktivitas perusahaan karena, dengan penerapan *Work From Home* tentu akan ada masalah bagi jalannya aktivitas perusahaan, bisa itu terhambat karena koneksi internet yang buruk, perangkat penunjang kerja seperti komputer atau handphone tidak mendukung. Dengan adanya penerapan *Knowledge Management Practices* tentu, akan membantu perusahaan untuk memecahkan masalah-masalah yang akan terjadi terutama di masa pandemi ini dan meningkatkan keterampilan karyawan itu sendiri. Hal ini bisa dilihat dari hasil tabel distribusi frekuensi pada indikator KMP 1.14 (Organisasi atau perusahaan mendorong dan memfasilitasi karyawan untuk berbagi pengetahuan yang mereka miliki) mendapatkan jawaban setuju paling banyak, karena dimasa-masa pandemi seperti sekarang ini, perusahaan sangat perlu

memfasilitasi karyawannya, seperti contohnya dalam pemberian *kuota* internet untuk karyawan, atau memberikan perangkat keras atau *Hardware* kepada karyawannya agar aktivitas perusahaan berjalan dengan lancar, atau fasilitas selanjutnya bisa berupa *training* secara berkala untuk terus *refresh* pengetahuan karyawan dan memberikan fasilitas *guidelines* seperti contoh *cheatsheet* dll yang menarik bagi karyawan untuk dibaca.

Dan untuk indikator OP2.10 (Dengan penerapan Knowledge Management (Seperti menggunakan Google Docs dan aplikasi whatsapp untuk menyebarkan informasi sesama karyawan di perusahaan, serta menggunakan Ms. Word dan Ms. Excel untuk mengolah data dan menyimpan data yang ada di perusahaan) telah membantu perusahaan dalam meningkatkan keterampilan yang dimiliki karyawan di perusahaan), mendapatkan respon sangat setuju paling banyak di perusahaan karena, dengan adanya penerapan *Knowledge Management Practices* di perusahaan akan sangat membantu perusahaan dimasa-masa pandemi seperti sekarang ini, dan dapat meningkatkan *Organizational Performance* di perusahaan, dengan cara seperti penggunaan *dashboard monitoring* menggunakan *Ms. Excel* sehingga para karyawan perusahaan dapat mengetahui progress dan pencapaian kinerja per masing-masing karyawan, dan menjadi acuan evaluasi yang dikerjakan kedepannya baik untuk karyawan maupun perusahaan.

Dalam penelitian ini bisa diketahui bahwa secara keseluruhan dengan diterapkannya *Knowledge Management Practices* di Perusahaan dapat mempengaruhi *Organizational Performance* perusahaan, dan dapat juga dijadikan sebagai masukan bagi PT. Telekomunikasi X karena adanya beberapa indikator

seperti KMP1.13 dan OP2.8 yang masih mendapatkan jawaban “Tidak Setuju” paling banyak dari para responden, diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat membantu perusahaan untuk terus mengevaluasi penerapan *Knowledge Management Practices* terutama pada point KMP1.13 dan OP2.8. Sehingga dengan penerapan *Knowledge Management Practices* di perusahaan bisa terus berjalan efektif, dan dapat meningkatkan *Organizational Performance* di PT Telekomunikasi X.

Penemuan dalam penelitian ini yaitu, *Knowledge Management Practices* berpengaruh terhadap *Organizational Performance* didukung dengan penelitian dahulu yang dilakukan oleh Yunia Endriana (2014) yang dikutip oleh Falah, A. S. N (2017) dimana dia menyebutkan bahwa *Knowledge Management Practices* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Performance*.

5.4 Kelemahan Penelitian

Kelemahan dalam penelitian ini adalah bahwa tidak semua dimensi baik yang dimiliki oleh variable *Knowledge Management Practices* dan variable *Organizational Performance* dapat dinilai berdasarkan persepsi karyawan saja, karena persepsi karyawan mengenai sesuatu hal dapat berbeda-beda dan kekuatannya bisa dikatakan lemah, seperti pada dimensi dalam variable *Organizational Performance* yaitu dimensi *Financial Performance* dan *Customer Satisfaction* tidak dapat dinilai berdasarkan persepsi yang dimiliki oleh setiap karyawan, karena dimensi *Financial Performance* harus dinilai berdasarkan fakta actual dan dibandingkan berdasarkan ratio yang dimiliki oleh laporan keuangan

perusahaan dan untuk dimensi *Customer Satisfaction* kita harus bertanya langsung kepada *Customer* PT.Telekomunikasi X ini tidak hanya berdasarkan persepsi karyawan PT.Telekomunikasi X saja.

Sehingga dengan kelemahan yang dimiliki dalam penelitian ini bisa dijadikan referensi untuk penelitian di masa depan bahwa tidak semua dimensi dari variable *Knowledge Management Practices* dan variable *Organizational Performance* bisa dinilai berdasarkan persepsi karyawannya saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori, (2011), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.
- Aditama, P. B., & Widowati, N. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 283-295.
- Afandi, A. N., Fatimah, N., & Martana, C. R. (2021). PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KINERJA ORGANISASI DENGAN BUDAYA ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi pada Bank Mandiri Cabang Braga Bandung). *Riset Akuntansi dan Perbankan*, 15(1), 460-468.
- Ai Solihaty Hosityn, A. (2015). Pengaruh Pengelolaan Keuangan Daerah terhadap Kinerja Organisasi pada Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Bandung (*Doctoral dissertation*, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Alsa, Asmadi. 2004. Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif serta Kombinasinya dalam penelitian Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Andria, V., & Trisyulianti, E. (2011). Implementasi Manajemen Pengetahuan dan Dampaknya terhadap Kinerja Organisasi pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 2(2), 154-171.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Armstrong, M. (2006). *A handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers
- Armstrong, R., Waters, E., Roberts, H., Oliver, S., & Popay, J. (2006). *The role and theoretical evolution of knowledge translation and exchange in public health*. *Journal of public health*, 28(4), 384-389.
- Azwar, Saifuddin. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Bernard
- Hasibuan, B., & Ninin Gusdini, N. (2011). *Perencanaan dan Strategi Pengembangan UKM*. *Kewirausahaan*, 2(1), 120-127.
- Bonde, S., Potabuga, J., & Singkoh, F. (2017). **KINERJA APARAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN E-KTP DI KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW SELATAN**. *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1).
- Budio, S. (2018). **KOMUNIKASI ORGANISASI: KONSEP DASAR ORGANISASI**. *Jurnal Menata: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 32-50.
- Caroline, K. S., Mugun, B. J., & Loice, M. (2015). *Knowledge Storage, Retrieval, and Employee Performance: The Moderating Role of Employee Engagement*. *International Journal of Small Business and Entrepreneurship Research*, 3(6), 1-13.

- Chin-Loy, C., & Mujtaba, B. G. (2007). *The influence of organizational culture on the success of knowledge management practices with North American companies. International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 6(3).
- Cohen, et al. (2007). *Metode Penelitian dalam Pendidikan*. New York. *Routledge*. 657 Hal.
- Danial dan Wasriah. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.
- Darmadi, S. (2011). *Board compensation, corporate governance, and firm performance in Indonesia. Corporate Governance, and Firm Performance in Indonesia (August 9, 2011)*.
- Darudiato, S., & Suryadi, L. (2013). *Knowledge management: Tinjauan pemberdayaan pada perusahaan umumnya. Comtech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 4(2), 1079-1086.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1997). *Information ecology: Mastering the information and knowledge environment. Oxford University Press on Demand*.
- Dewi, N. W. A. M., & Candradewi, M. R. (2018). Pengaruh employee stock ownership plan, leverage, dan ukuran perusahaan terhadap kinerja keuangan perusahaan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(9), 4774-4802.
- Dinahaji, H. S., & Permana, A. (2012). Pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(1), 133-139.

- Falah, A. S. N. (2017). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kinerja Perusahaan (Studi Pada Karyawan PT. Semen Indonesia, Persero Tbk) (*Doctoral dissertation*, Universitas Brawijaya).
- Fadila, Dewi dan Sari Lestari Zainal Ridho. 2013. Perilaku Konsumen. *Citra Books Indonesia*: Palembang.
- Gani, I., & Amalia, S. (2015). Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial. Penerbit Andi
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Haker, S., Sapiro, G., & Tannenbaum, A. (1998, October). *Knowledge-based segmentation of SAR images*. In *Proceedings 1998 International Conference on Image Processing*. ICIP98 (Cat. No. 98CB36269) (Vol. 1, pp. 597-601). IEEE.
- Handoko, B. L., Aryanto, R., & So, I. G. (2015). *The impact of enterprise resources system and supply chain practices on competitive advantage and firm performance: Case of Indonesian companies*. *Procedia Computer Science*, 72, 122-128.

- Hasan, Iqbal, (2009), Analisis Data Penelitian Dengan Statistik, *Bumi Aksara*, Jakarta
- Hildreth, P. M., & Kimble, C. (2002). *The duality of knowledge. Information research*, 8(1).
- Irawan Soeharto. 2000, Metode Penelitian Sosial : Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial lain. Bandung : PT Remaja Rosdakary
- Jain, A. K., & Moreno, A. (2015). *Organizational learning, knowledge management practices and firm's performance: an empirical study of a heavy engineering firm in India. The Learning Organization*.
- Kairu, E. W. (2013). *Effects of balanced Scorecard On Performance of Firms In The Service Sector*.
- Kridaningsih, A. (2020). DAMPAK KNOWLEDGE MANAGEMENT PRACTICES TERHADAP KINERJA DOSEN UNIVERSITAS MEDAN DAN PADANG. *Media Mahardhika*, 18(2), 345-358.
- Krisnanto, U. (2019). *Examining the relationships between service quality, corporate image, customer satisfaction, and customer loyalty for an Indonesian bank*.
- Kusumadmo, E. (2013). Manajemen Strategik-Pengetahuan. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka
- Liu, P. L., & Tsai, C. H. (2007). *Effect of knowledge management systems on operating performance: An empirical study of hi-tech companies using the balanced scorecard approach. International Journal of Management*, 24(4), 734.

- Leon, F. M., & Mahendra, B. (2013). *Detection and Prediction of Managerial Fraud in the Financial Performance of Indonesian Banks*.
- Mahendra, V. N., Agussalim, M., & Begawati, N. (2021). PENGARUH KAREKTERISTIK BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS DAERAH SIJUNG. *Matua Jurnal*, 3(1), 25-34.
- Mahmud, (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Malik, M. S., & Nadeem, M. (2014). *Impact of corporate social responsibility on the financial performance of banks in Pakistan*. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 10(1), 9-19.
- Nasution, M Nur (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi Ketiga. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nonaka, I., Toyama, R., & Konno, N. (2000). *SECI, Ba and leadership: a unified model of dynamic knowledge creation*. *Long range planning*, 33(1), 5-34.
- Nonaka, I., Konno, N., & Toyama, R. (2001). *Emergence of "ba"*. *Knowledge emergence: Social, technical, and evolutionary dimensions of knowledge creation*, 1, 13-29.
- Nonaka, I., o Nonaka, I., Ikujiro, N., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation* (Vol. 105). OUP USA
- Novialni, R., & Pragiwani, M. (2020). PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PERUSAHAAN PT. MITRA KARUNIA INDAH.

- Responsive: *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 3(1), 35-42.
- Nugrahayu, E. R., & Retnani, E. D. (2015). Penerapan Metode Balance Scorecard sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 4(10), 1-16, 2015.
- Nuryanto, I., Farida, I., & Hariyadi, G. T. (2019). Pengaruh Implementasi Sharia Edugame Terhadap Performance Literacy Pendidik Tk Islam Hidayatullah Semarang. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 4(2), 174-179.
- Parayitam, S., Usman, S. A., Namasivaayam, R. R., & Naina, M. S. (2020). *Knowledge management and emotional exhaustion as moderators in the relationship between role conflict and organizational performance: evidence from India. Journal of Knowledge Management*
- Prieto, I. M., & Revilla, E. (2005). *Information technologies and human behaviors as interacting knowledge management enablers. International Journal of Management Concepts and Philosophy*, 1(3), 175-197.
- P. Joko Subagyo. (2011). *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Rahmatullah. 2014. *Persepsi mahasiswa terhadap pengguna produk helm merek GM (Studi kasus pada mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis)*. Palembang: Polsri.
- Ramadi, R. (2016). Penerapan Knowledge Management System pada Perusahaan Otomotif: Studi Kasus PT. Astrido Jaya Mobilindo. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 7(2), 635-648.

- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Singgih. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sari, W. K., & Tania, K. D. (2014). Penerapan knowledge management system (kms) berbasis web studi kasus bagian teknisi dan jaringan fakultas ilmu komputer universitas sriwijaya. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 6(2).
- Shea, T., Usman, S. A., Arivalagan, S., & Parayitam, S. (2021). “*Knowledge management practices*” as moderator in the relationship between organizational culture and performance in information technology companies in India. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 39, 88.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2019). Metode penelitian survai.
- Stankiewicz, B. J., & Kalia, A. A. (2007). *Acquisition of structural versus object landmark knowledge*. *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*, 33(2), 378.
- Steiger, J. S., Hammou, K. A., & Galib, M. H. (2014). *An examination of the influence of organizational structure types and management levels on knowledge management practices in organizations*. *International Journal of Business and Management*, 9(6), 43
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2013), *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2010). Pengembangan model pembelajaran terpadu berbasis budaya untuk meningkatkan apresiasi siswa terhadap budaya lokal. *Cakrawala Pendidikan*, (2), 81228.
- Suryani, N. K., & foeh, J. E. (2018). *Kinerja Organisasi*. Deepublish.
- Suryadi, A. (2007). PEMANFAATAN ICT DALAM PEMBELAJARAN. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 8(2), 83-98.
- Tiwana, A. (2000). *The knowledge management toolkit: practical techniques for building a knowledge management system*. Prentice hall PTR.

- Uma Sekaran, (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Valmohammadi, C., & Ahmadi, M. (2015). *The impact of knowledge management practices on organizational performance. In Journal of Enterprise Information Management* (Vol. 28, Issue 1,)
- Voss, C. A., Åhlström, P., & Blackmon, K. (1997). *Benchmarking and operational performance: some empirical results. International Journal of Operations & Production Management*.
- Wartini, S. (2014). Analisis kinerja organisasi melalui kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi. *Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 3(1), 1-12.
- Widodo, T. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Solo: UNS Press.
- Zack, M., mckeen, J., & Singh, S. (2009). *Knowledge management and organizational performance: an exploratory analysis. Journal of knowledge management*.
- Zamroni. 2013. *Pendidikan Demokrasi*. Yogyakarta: Ombak
- Zwain, A. A. A., Lim, K. T., & Othman, S. N. (2012). *Knowledge management processes and academic performance in Iraqi heis: An empirical investigation. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(6), 273-293