

PENGARUH PERSONAL KNOWLEDGE DAN JOB PROCEDURE TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH (UKM) KOTA TERNATE

Dahlan Daud¹, Zulkifli², Ikrima M. Mustafa³

Correspondence Email: e-mail: dahlandaud49@gmail.com¹, zulkifli@unkhair.ac.id², ikrima.mm@gmail.com³.

Page | - 180 -

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *personal knowledge* dan *job procedure* terhadap kinerja pegawai secara parsial dan simultan. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan wawancara secara langsung, populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Dinas Koperasi kota ternate, teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan 63 responden. Data diperoleh menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *personal knowledge* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan variabel *job procedure* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the personal knowledge and job procedure variables on employee performance partially and simultaneously. The research methodology used in this study was a quantitative method by collecting data through distributing questionnaires and direct interviews, the population in this study were Employees of the Ternate City Cooperative Office, the sampling technique used simple random sampling with 63 respondents. Data were obtained using multiple linear regression analysis with the SPSS 25 program. The results of this study indicate that partially the personal knowledge variable has a positive and significant effect on employee performance and the job procedure variable partially has a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: *Personal Knowledge, Job Procedure, Employee Performance*

PENDAHULUAN

Kemajuan suatu organisasi tidak terlepas dari peranan manajemen sumber daya manusia yang dimilikinya. Manajemen sumber daya manusia (SDM) didefinisikan sebagai pendayagunaan atau pemanfaatan manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan SDM, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja serta hubungan industrial. SDM merupakan aset yang paling penting bagi organisasi dan sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam organisasi.

Manajemen SDM memiliki peranan untuk mengendalikan dengan dimanfaatkannya teknologi, informasi yang didapatkan diharapkan dapat membantu pihak yang berkepentingan dalam mengidentifikasi suatu masalah, menyelesaikan masalah dan mengevaluasinya, sehingga informasi yang didapatkan haruslah sebuah informasi yang berkualitas. Kapasitas SDM dan pemanfaatan teknologi informasi merupakan suatu kesatuan yang saling berkaitan satu dengan yang lain. Dalam menghasilkan suatu informasi yang bernilai, menyangkut dua elemen pokok yaitu informasi yang dihasilkan serta sumberdaya yang menghasilkannya. Pencapaian kerja harus dibuat sedemikian rupa sehingga dapat menghasilkan tersebut benar atau valid.

Kinerja adalah ukuran mengenai produktivitas kerja karyawan dalam mencapai tugas-tugas dan pekerjaannya, bagaimana karyawan telah berkontribusi bagi kemajuan perusahaan. Mangkunegara (2005:67) mengemukakan bahwa, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Memformulasikan tugas kerja yang akan diberikan kepada karyawan karena kinerja karyawan merupakan salah satu faktor krusial dalam mencapai keberhasilan kinerja perusahaan (Hamid, 2014:30). Perusahaan memiliki berbagai cara dalam mencapai tujuan perusahaan, kinerja perusahaan merupakan salah satu faktor penting dalam pencapaian tujuan perusahaan, menurut Zarkasyi (2008:48) kinerja perusahaan adalah suatu yang dihasilkan oleh suatu organisasi dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan.

Menurut Davenport (2010:2), personal knowledge adalah gabungan dari pengalaman, nilai-nilai, informasi kontekstual dan wawasan luas yang menyediakan sebuah kerangka pengetahuan untuk mengevaluasi dan menggabungkan pengalaman baru.

Dengan adanya personal knowledge maka tidak diragukan lagi jika perusahaan memiliki SDM yang berkualitas sehingga memberikan kinerja yang tinggi. Meningkatkan kinerja pegawai merupakan suatu cara yang mengharuskan pegawai mampu menyelesaikan masalah lebih cepat dan meningkatkan kualitas pekerjaannya. Pentingnya personal knowledge yang merupakan wadah untuk berkomunikasi dan berbagi pengetahuan untuk menunjang kecepatan dan peningkatan kinerja pegawai. Hasil penelitian ini didukung pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Warouw dan Kawet (2014) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa job procedure memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional karyawan.

Sailendra (2015:37), job procedure adalah dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari. Tujuannya agar pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan benar, tepat dan konsisten untuk mendapatkan produk sesuai standar yang telah

ditetapkan sebelumnya. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara personal knowledge dan job procedure terhadap kinerja pegawai, hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari personal knowledge dan job procedure terhadap kinerja pegawai

Menurut Saputro (2016) secara parsial, penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara personal knowledge dan job procedure terhadap kinerja pegawai. Hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari personal knowledge dan procedure job terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang telah dilakukan oleh Lestari dan Widiartanto (2016) menyatakan bahwa personal knowledge berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Menurut Pratama dkk (2020) juga menyatakan bahwa personal knowledge berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai.

Page | - 182 -

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Iskandar (2018) dengan menggunakan teknis analisis jalur (path analysis), penelitian menemukan bahwa (1) personal knowledge tidak terbukti secara signifikan memengaruhi performance (kinerja pegawai), job procedure terbukti secara signifikan memengaruhi performance (kinerja) pegawai, (2) personal knowledge terbukti secara signifikan memengaruhi pemahaman pegawai akan job procedure dan (3) personal knowledge dalam pengaruh tidak langsung terbukti secara signifikan memengaruhi performance (kinerja) pegawai yang dimediasi oleh job procedure.

Adanya kesenjangan sebagian besar pegawai untuk berbagi pengetahuan serta peningkatan kemampuan di nilai tidak terlalu diperlukan oleh pegawai disebabkan oleh pengetahuan pegawai tentang pentingnya personal knowledge masih sangat minim sehingga minat pegawai dalam memanfaatkan fasilitas personal knowledge pun masih rendah. Hal tersebut juga terjadi karena belum disosialisasikan dengan maksimal dan baik pada pegawai untuk melakukan kegiatan personal knowledge. Pegawai menganggap bahwa knowledge yang dimiliki oleh mereka tidak harus disebarluaskan kesesama rekannya, karena khawatir mereka akan mengambil posisi dari pegawai tersebut, sehingga mereka berpikir untuk menyimpan knowledge yang mereka punya sebagai kekuatan mereka.

Dalam pelaksanaan prosedur kerja, ada beberapa permasalahan yang sering terjadi dalam pelaksanaan prosedur kerja yaitu: Organisasi, operasional, manajerial, dan personal. Organisasi, Permasalahan ini muncul akibat problem-problem yang ada kaitannya dengan manajemen organisasi, misalnya gaya kepemimpinan, struktur organisasi yang terlalu minim, alur koordinasi yang terlalu panjang dan rumit, tradisi organisasi yang kurang kondusif, dan lain sebagainya. Seringkali terjadi friksi atau upaya sinkronisasi antara prosedur kerja yang berlaku pada unit kerja yang lain. Operasional, Permasalahan operasional muncul dari masalah semua operasional organisasi, problem operasional yang dimaksud bisa datang dari karakteristik konsumen, keterikatan organisasi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, budaya organisasi, dan kedewasaan organisasi tersebut. Manajerial, Permasalahan manajerial disebabkan oleh adanya perbedaan pandangan dari beberapa anggota manajemen dalam penyusunan serta penerapan prosedur kerja dalam unit kerja dari masing-masing departemen. Personal, Hambatan personal datangnya dari individu organisasi, pegawai, atau user yang tidak mau mendukung adanya prosedur kerja di dalam organisasi bahkan terang-terangan menyatakan penolakan. Adapun penolakan ini diantaranya bisa disebabkan karena pegawai yang bersangkutan belum paham secara benar tujuan dan manfaat adanya prosedur kerja dalam menjalankan organisasi, masih adanya anggapan bahwa dengan adanya prosedur kerja justru mempersulit pekerjaan mereka serta tidak adanya motivasi kuat dalam diri pegawai untuk berkembang lebih maju dan lain sebagainya. Permasalahan individu atau perseorangan, merupakan permasalahan paling dominan.

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu: Mengetahui pengaruh variabel Personal Knowledge dan Job Procedure Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (UKM)., Menjelaskan pengaruh hubungan Personal Knowledge dan Job Procedure terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (UKM), Mengetahui pengaruh Personal Knowledge dan Job Procedure terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (UKM).

METODE PENELITIAN

Populasi penelitian adalah pegawai Dinas Koperasi Kota Ternate sebanyak 67 pegawai. Dan jumlah sampel sebanyak 63 pegawai dengan menggunakan teknik simple random sampling. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan sumber data yang digunakan adalah data primer dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data penelitian ini yaitu menggunakan model analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 : Uji Validitas

	No	Rhitung	Rtabel	Keterangan
<i>Personal Knowledge</i>	X1.1	0,632	0,280	Valid
	X1.2	0,739	0,280	Valid
	X1.3	0,763	0,280	Valid
	X1.4	0,734	0,280	Valid
	X1.5	0,815	0,280	Valid
	X1.6	0,801	0,280	Valid
	X1.7	0,806	0,280	Valid
	X1.8	0,657	0,280	Valid
<i>Job Procedure</i>	X2.1	0,716	0,280	Valid
	X2.2	0,740	0,280	Valid
	X2.3	0,720	0,280	Valid
	X2.4	0,689	0,280	Valid
	X2.5	0,676	0,280	Valid
	X2.6	0,813	0,280	Valid
<i>Kinerja Pegawai</i>	Y.1	0,667	0,280	Valid
	Y.2	0,573	0,280	Valid
	Y.3	0,716	0,280	Valid
	Y.4	0,678	0,280	Valid
	Y.5	0,722	0,280	Valid
	Y.6	0,839	0,280	Valid
	Y.7	0,718	0,280	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen variable dapat dipahami bahwa keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid dengan ketentuan perbandingan nilai rhitung > dari rtabel =

0,280. Dengan demikian instrumen variabel dalam penelitian ini dapat digunakan secara keseluruhan untuk diikutsertakan pada uji selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 : Uji Reliabilitas

Reliability statistics X1		Reliability statistics X2		Reliability statistics Y	
<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Items</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Items</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Items</i>
0,883	8	0,829	6	0,815	7

Berdasarkan hasil data tabel uji reliabilitas dapat dipahami bahwa masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai reliabilitas dengan nilai *cronbach'alpha* untuk variabel *personal knowledge* sebesar 0,883, *job procedure* sebesar 0,829 dan kinerja pegawai sebesar 0,815. Nilai uji reliabilitas instrumen tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai ketentuan koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) >0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel penelitian ini semuanya memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain memiliki kehandalan (terpercaya) dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3 : Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		63
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.29320950
	<i>Most Extreme Differences</i>	
	<i>Absolute</i>	.141
	<i>Positive</i>	.141
	<i>Negative</i>	-.133
<i>Test Statistic</i>		.141
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.147

a. *Test distribution is Normal.*

b. *Calculated from data.*

c. *Lilliefors Significance Correction.*

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan $0,147 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4: Uji Multikolinieritas

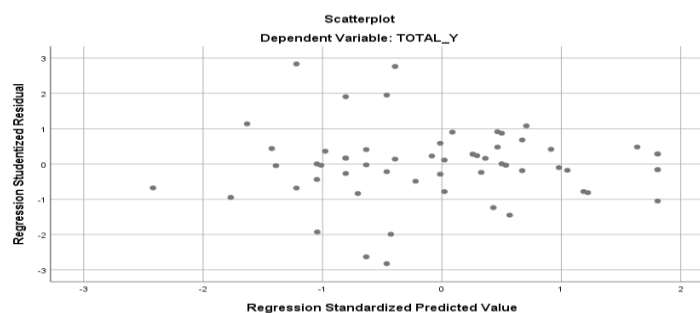
Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.641	3.348		.192	.849		
TOTAL_X1	.443	.113	.429	3.914	.000	.613	1.631
TOTAL_X2	.533	.145	.401	3.666	.001	.613	1.631

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diketahui nilai tolerance X1 adalah $0,613 > 0,100$ dan nilai VIF $1,631 < 10,00$, X2 adalah $0,613 > 0,100$ dan nilai VIF $1,631 < 10,00$, sehingga dapat disimpulkan tidak ada gejala multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas



Grafik 1. Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan gambar scatterplot diatas dapat dikatakan bahwa tidak ada gambar pola yang jelas, serta titik-titik di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Kemudian dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5 : Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 Constant	.641	3.348		.192	.849
TOTAL_X1	.443	.113	.429	3.914	.000
TOTAL_X2	.533	.145	.401	3.666	.001

a. *Dependent Variable*: TOTAL_Y

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai konstanta (α) sebesar 0,641 dan untuk personal knowledge (β) sebesar 0,443 , job procedure (β) sebesar 0,533. Kemudian persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,641 + 0,443X_1 + 0,533X_2 + e$$

Berdasarkan paparan data diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Pengaruh X1 terhadap Y

Variabel X1 memiliki nilai signifikan $0,00 < 0,05$ dan nilai thitung $3,914 > 2000$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X1 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y.

2. Pengaruh X2 terhadap Y

Variabel X2 memiliki nilai signifikan $0,001 < 0,05$ dan nilai thitung $3,666 > 2000$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X2 tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Koefisien Determinasi

Tabel 6: Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.559	.544	2.331

a. *Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1*

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Rsquare* yaitu 0,559 atau bisa diartikan sebesar 56%. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa perubahan variabel X₁, X₂ mempengaruhi perubahan dari variabel Y. sedangkan sisanya yaitu sebesar 44% disebabkan oleh faktor dari luar perubahan variabel X₁, dan X₂.

PEMBAHASAN

Pengaruh Personal knowledge terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil uji parsial pengaruh antara Personal Knowledge (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y) dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X1 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y.

Hasil penelitian ini didukung pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Warouw dan Kawet (2014) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa job procedure memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan adanya personal knowledge maka tidak diragukan lagi jika perusahaan memiliki SDM yang berkualitas sehingga memberikan kinerja yang tinggi. Meningkatkan kinerja pegawai merupakan suatu cara yang mengharuskan pegawai mampu menyelesaikan masalah lebih cepat dan

meningkatkan kualitas pekerjaannya. Pentingnya personal knowledge yang merupakan wadah untuk berkomunikasi dan berbagi pengetahuan untuk menunjang kecepatan dan peningkatan kinerja pegawai.

Pengaruh Job Procedure terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil uji parsial pengaruh antara Job Procedure (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) dapat disimpulkan bahwa H2 diterima dan H0 ditolak atau terdapat pengaruh positif dan signifikan X2 terhadap Y. hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel job procedure (X2) terhadap Kinerja pegawai (Y) pada pegawai pegawai dinas koperasi kota Ternate.

Dari pernyataan tersebut secara parsial, penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara job procedure terhadap kinerja pegawai. Hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara job procedure terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Personal Knowledge dan Job Procedure terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil uji parsial pengaruh antara Personal Knowledge dan job procedure terhadap Kinerja Pegawai dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara personal knowledge dan job procedure terhadap kinerja pegawai pada Dinas Koperasi UKM Kota Ternate.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji parsial pengaruh antara Personal Knowledge (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y) dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X1 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan X1 terhadap Y. hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel personal knowledge (X1) terhadap kinerja pegawai (Y) pada pegawai dinas koperasi Kota Ternate. Berdasarkan hasil uji parsial pengaruh antara Job Procedure (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) dapat disimpulkan bahwa H2 diterima dan H0 ditolak atau terdapat pengaruh positif dan signifikan X2 terhadap Y. hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel job procedure (X2) terhadap Kinerja pegawai (Y) pada pegawai pegawai dinas koperasi kota Ternate. Berdasarkan hasil uji parsial pengaruh antara Personal Knowledge (X1) dan Job Procedure (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan X1 dan X2 terhadap Y. hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel Personal Knowledge (X1) dan Job Procedure (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada pegawai pegawai dinas koperasi kota Ternate.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka ada beberapa saran yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian tentang pengaruh *personal knowledge*, dan *job procedure* terhadap kinerja pegawai. Diantaranya adalah sebagai berikut: Penelitian ini hanya fokus menganalisis pengaruh *personal knowledge* dan *job procedure* terhadap kinerja pegawai dan untuk penelitian selanjutnya bisa ditambahkan variabel lain yang kemungkinan

berpengaruh juga terhadap kinerja pegawai. Penelitian selanjutnya agar bisa meneliti lebih dalam dan luas mengenai permasalahan dan pemahaman *personal knowledge* dan *job procedure* yang mempengaruhi kinerja pegawai. Diharapkan pada penelitian selanjutnya jumlah sampel yang digunakan lebih banyak lagi agar hasil analisis yang didapatkan akan lebih akurat.

Daftar Pustaka

- Ali, S. (2017). Pengaruh Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan: Studi Empiris Pada PT. SMS Kabupaten Kotawaringin Timur. *Jurnal Manajemen* Vol. 12 No. 1.
- Hamid, Sanusi. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Edisi 1. Yogyakarta. Deepublish.
- Mangkunegara, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. PT. Remadja Rosda Karya.
- Pratama, Dicky, dkk. 2020. Analisis Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Ekonomi Islam. <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/RJMBI/article/view/5681> (25 Februari 2020).
- Robbins, Stephen. P. & Timothy, A. Judge. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Salemba Empa.
- Saputro, H. D. (2016). Pengaruh Personal Knowledge, Job Procedure dan Technology Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Techno Multi Utama. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Komputer Indonesia Bandung
- Syafarina, S., Senen, S. H., & Sumiyati, S. (2018). Gambaran Pengaruh Implementasi Knowledge Management Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung. *Journal of Business Management Education (JBME)*, 3(3), 123–135. <https://doi.org/10.17509/jbme.v3i3.14316>.
- Syahrani (2014). Analisis Kinerja Aparatur pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Nunukan. *Journal Administrative Reform*, 2014, 2 (3):1624-1636
- Warouw, B. T., & Kawet, L. (2014). Knowledge Management terhadap Kinerja Operasional pada Pt. Btn (Persero) Tbk. Cabang Manado. *Jurnal EMBA*.