

**PROTOTIPE *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
SISTEM INFORMASI AKADEMIK
PADA AKADEMI SEKRETARI BUDI LUHUR**

TESIS



Oleh:

AGUNG PRIHARTONO

1311601197

**PROGRAM STUDI : MAGISTER ILMU KOMPUTER (MKOM)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

**JAKARTA
2015**

PROTOTIPE *KNOWLEDGE MANAGEMENT* SISTEM INFORMASI AKADEMIK PADA AKADEMI SEKRETARI BUDI LUHUR

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Mendapatkan Gelar Magister Ilmu Komputer (MKOM)



Oleh:

AGUNG PRIHARTONO

1311601197

**PROGRAM STUDI : MAGISTER ILMU KOMPUTER (MKOM)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

**JAKARTA
2015**



UNIVERSITAS BUDI LUHUR
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI : MAGISTER ILMU KOMPUTER
(MKOM)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Agung Prihartono
Nomor Induk Mahasiswa : 1311601197
Program Studi : Magister Ilmu Komputer
Konsentrasi : Teknologi Sistem Informasi
Fakultas/Program : Pascasarjana

Menyatakan bahwa Tesis yang berjudul : *"Prototipe Knowledge Management Sistem Informasi Akademik Pada Akademi Sekretari Budi Luhur"*

1. Merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Akademik oleh pihak lain;
2. Saya ijin untuk dikelola oleh Universitas Budi Luhur sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jakarta, 24 Februari 2015



(Agung Prihartono)



UNIVERSITAS BUDI LUHUR
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI : MAGISTER ILMU KOMPUTER
(MKOM)

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Agung Prihartono
NIM : 1311601197
Konsentrasi : Teknologi Sistem Informasi
Judul : Prototipe *Knowledge Management* Sistem Informasi Akademik
Pada Akademi Sekretari Budi Luhur

Telah diperiksa, diuji dan dipertahankan dalam sidang ujian tesis pada hari Selasa tanggal 24 Februari 2015, dan dinyatakan LULUS oleh Tim Penguji Tesis.

Jakarta, 24 Februari 2015

Tim Penguji :

Tanda Tangan :

Ketua,

(Dr. Ir. Nazori Az, M.T)

Anggota,

(Utomo Budiyanto, M.Kom, M.Sc)

Pembimbing,

(Ir. Wendi Usino, M.M, M.Sc, Ph.D)

Ketua Program Studi

(Dr. Ir. Nazori Az, M.T)

ABSTRAK

Akademi Sekretari (ASTRI) Budi Luhur sebagai salah satu unit kerja dibawah naungan Yayasan Pendidikan Budi Luhur Cakti yang bertanggungjawab menangani pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan khusus untuk program studi Akademi Sekretari (Diploma Tiga). Dalam hal pelayanan administrasi kepada mahasiswa dan dosen, Akademi Sekretari dituntut untuk memberikan layanan prima guna menunjang setiap kegiatan akademik dan kemahasiswaan. Terkait dengan layanan tersebut, semestinya setiap pegawai yang berada di unit kerja Akademi Sekretari memiliki *knowledge* baik berupa pengetahuan, pengalaman dan keahlian dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang ada. Saat ini *knowledge* yang ada di unit kerja Akademi Sekretari berkembang lamban dan cenderung statis sehingga dalam menangani suatu permasalahan cenderung bergantung hanya pada satu orang yang menguasai suatu pekerjaan tertentu, ditambah lagi masa jabatan yang tidak tentu menyebabkan *knowledge* yang dimiliki oleh seorang pegawai tidak dikelola dengan baik dan dikhawatirkan akan hilang karena *knowledge* tersebut hanya tersimpan di dalam otak dan belum didokumentasikan dengan baik. Selain itu, belum terjalinnya komunikasi antar pegawai dengan baik dan belum efektifnya sosialisasi aturan-aturan yang ada dibawah Akademi Sekretari menyebabkan setiap pegawai mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. *Knowledge Management System* (KMS) merupakan salah satu cara untuk menumbuhkan kembangkan budaya saling berbagi *knowledge* (*sharing knowledge*) antar individu maupun organisasi. Pada penelitian ini, penulis mencoba mengembangkan model *knowledge management system* yang sesuai dengan kondisi yang ada pada unit kerja Akademi Sekretari Budi Luhur. Metodologi dalam penelitian ini menggunakan kerangka kerja model Tiwana, kerangka pengembangan *knowledge management system* menggunakan kerangka pengembangan Becerra-Fernandez, pembentukan *knowledge* menggunakan model SECI Nonaka, pengujian prototipe sistem menggunakan metode *Forum Group Discussion*(FGD) dan *Back Box Testing*, dan metode skoring hasil pengujian sistem menggunakan skala pengukuran Likert. Dari hasil analisis tersebut akan didapatkan sebuah model *knowledge management system* yang sesuai pada Akademi Sekretari Budi Luhur dan nantinya akan dikembangkan sebuah prototipe *knowledge management system*.

Kata Kunci : *Akademi Sekretari Budi Luhur, Knowledge sharing, Knowledge Management System.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Anugerah, Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Strata Dua (S-2) pada Magister Ilmu Komputer Universitas Budi Luhur.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis dengan senang hati menerima dan mengharapkan saran-saran dan kritik-kritik yang membangun dari pembaca maupun pihak-pihak yang terkait dalam usaha penyempurnaan tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan, ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Moedjiono, M.Sc selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Budi Luhur.
2. Bapak Dr. Ir. Nazori AZ., M.T selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komputer Program Pascasarjana Universitas Budi Luhur.
3. Bapak Ir. Wendi Usino, M.M, M.Sc, Ph.D selaku Wakil Rektor Bidang Akademik Universitas Budi Luhur dan dosen pembimbing tesis yang telah meluangkan waktunya, memberikan dukungan, semangat, masukan, saran dan perhatiannya kepada penulis.
4. Bapak Kasih Hanggoro, MBA selaku Ketua Pelaksana Harian Yayasan Budi Luhur atas kesempatan dan dukungannya bagi penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan Program Magister Komputer.

5. Bapak Utomo Budiyanto, M.Kom, M.Sc selaku Direktur Bidang Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur dan dosen penguji tesis ini.
6. Ibu Rusdah, M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komputer Program Pascasarjana Universitas Budi Luhur yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan sehingga terselesaikannya tesis ini.
7. Bapak Arief Wibowo, M.Kom selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Teknologi Informasi Budi Luhur atas bantuan, dukungan semangat dan saran yang diberikan kepada penulis.
8. Ibu Fenti Sofianti, S.Pd, M.M selaku Direktur Akademi Sekretari Budi Luhur yang telah memberikan kesempatan melakukan penelitian dan bantuannya yang diberikan kepada penulis.
9. Bapak Didik Hariyadi Raharjo, M.Pd selaku Wakil Direktur Bidang Operasional Sekretari Budi Luhur atas semua bantuannya kepada penulis.
10. Bapak Medya Apriliansyah, S.E., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik/Kepala Program Studi Akademi Sekretari Budi Luhur atas semua bantuannya kepada penulis.
11. Istriku tercinta (**YULIANA RESTU ARTATI**) dan Anak-anakku tersayang (**DIMAS ZANDRA KUSUMA ABDYWIDJAJA & MUHAMMAD RIZQY ADYKUSUMA WIDJAJA**) yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doanya serta pengorbanannya sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
12. Kedua Orang tua Bapak H. Sayuti dan Ibu Emy Kunmartuti yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan do'anya sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
13. Sahabatku Mas Agus Umar Hamdani, M.Kom & Istri yang dengan tulus ikhlas memberikan dukungan, semangat, bantuan, dan pengorbanannya sehingga terselesaikannya tesis ini.
14. Sahabatku Mas Subandi, M.Kom atas dukungan, semangat, dan bantuannya sehingga terselesaikannya tesis ini.
15. Wawan dan Rahmat yang telah banyak membantu sehingga terselesaikannya tesis ini.

16. Pimpinan dan Seluruh karyawan/karyawati Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer Universitas Budi Luhur yang telah banyak membantu selama penulis mengikuti dan menjalani pendidikan sampai dengan terselesaikannya tesis ini.
17. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan saran, dukungan dan semangat sehingga terselesaikannya tesis ini.

Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi Akademi Sekretari Budi Luhur dan pihak-pihak lain yang membutuhkan. Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya selama penyusunan tesis ini.

Wassalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Jakarta, Februari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	2
1.2.1 Identifikasi Masalah	2
1.2.2 Batasan Masalah	3
1.2.3 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian	3
1.4 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN PEMIKIRAN	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Konsep Dasar <i>Knowledge</i>	5
2.1.2 Pengertian <i>Knowledge Management</i>	9
2.1.3 Definisi <i>Knowledge Management System</i>	15
2.1.4 Definisi <i>Forum Group Discussion</i>	29
2.1.5 Peta <i>Knowledge</i> dalam Organisasi	32
2.1.6 Model Sistem <i>Knowledge Management</i>	33
2.1.7 Model Prototipe	34
2.1.8 Teori Tentang <i>White Box Testing</i> dan <i>Black Box Testing</i>	36
2.1.9 Teori Metode Pengukuran Likert	38
2.2 Tinjauan Studi	44

2.3	Tinjauan Obyek Penelitian	47
2.3.1	Sejarah Akademi Sekretari Budi Luhur	47
2.3.2	Visi	47
2.3.3	Misi	48
2.3.4	Tujuan	48
2.3.5	Asas, Tugas Pokok dan Fungsi	48
2.3.6	Struktur Organisasi	48
2.3.7	Tugas dan Tanggungjawab	48
2.3.8	Sistem Informasi yang ada di Akademi Sekretari Saat ini	51
2.3.9	<i>Knowledge Management</i> yang ada di Akademi Sekretari Budi Luhur Saat ini	53
2.4	Kerangka Konseptual Pemikiran	59
2.5	Hipotesis	60
BAB III	DESAIN PENELITIAN	61
3.1	Metode Penelitian	61
3.2	Metode Pengumpulan Data	61
3.3	Teknik Analisis Data	62
3.4	Langkah-langkah Penelitian	62
3.5	Jadwal Penelitian	66
BAB IV	ANALISIS, DESAIN, DAN IMPLEMENTASI <i>KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM</i>	67
4.1	Analisis Model <i>Knowledge Management System</i>	67
4.1.1	Analisis Kegiatan Organisasi	67
4.1.2	Analisis Kebutuhan <i>Knowledge</i> Organisasi	71
4.1.3	Analisis Faktor Kontigensi	81
4.1.4	Analisis Infrastruktur Organisasi	98
4.1.5	Arsitektur Jaringan Pada Akademi Sekretari Budi Luhur	103
4.1.6	Analisis Skenario <i>Knowledge Management System</i> ...	104

4.1.7	Perancangan Model <i>Knowledge Management System</i>	116
4.2	Desain dan Implementasi <i>Knowledge Management System</i> ...	117
4.2.1	Analisis Kebutuhan Sistem	117
4.2.2	Perancangan Basisdata	132
4.2.3	Pembuatan Prototipe <i>Knowledge Management System</i>	134
4.2.4	Tampilan Prototipe <i>Knowledge Management System</i> .	138
4.2.5	Pengujian Prototipe <i>Knowledge Management System</i>	154
4.2.6	Implikasi Hasil Penelitian Terhadap Implementasi <i>Knowledge Management System</i> Pada Akademi Sekretari Budi Luhur	164
BAB V	PENUTUP	167
5.1	Kesimpulan	167
5.2	Saran	168
DAFTAR PUSTAKA		169
LAMPIRAN-LAMPIRAN		171

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II-1	Hirarki Data, Informasi, <i>Knowledge</i> dan Wisdom [Hidayatno 2006]	6
II-2	Sumber-sumber <i>Knowledge</i> [Becerra-Fernandez 2004]	7
II-3	Model SECI [Nonaka dan Takeuchi 1995]	8
II-4	Proses-proses pada <i>Knowledge Management</i> [Becerra-Fernandez 2004]	11
II-5	Faktor-faktor Kontigensi [Becerra-Fernandez 2004]	21
II-6	<i>The Four Phase of the 10-Step KM Roadmap</i>	25
II-7	Arsitektur <i>Knowledge Management</i> [Tiwana 2000]	27
II-8	Usulan Sistem <i>Knowledge Management</i> (OKMS) ([setiarso 2009], 41)	33
II-9	<i>Black Box</i>	37
II-10	Struktur Organisasi Akademi Sekretari Budi Luhur	49
II-11	Kerangka Konseptual Pemikiran	59
III-1	Langkah-langkah Penelitian	63
IV-1	Arsitektur Jaringan LAN Akademi Sekretari Budi Luhur	104
IV-2	Model SECI Akademi Sekretari Budi Luhur	112
IV-3	Model <i>Knowledge Management System</i> Akademi Sekretari Budi Luhur	116
IV-4	<i>Use Case Knowledge Management System</i> Akademi Sekretari Budi Luhur	118
IV-5	<i>Activity Diagram</i> Percakapan Elektronik (<i>Chatting</i>)	119
IV-6	<i>Activity Diagram</i> Diskusi Elektronik(<i>forum</i>)	120
IV-7	<i>Activity Diagram</i> Mencari Dokumen	121
IV-8	<i>Activity Diagram</i> Upload Dokumen	122
IV-9	<i>Activity Diagram</i> Download Dokumen	123

IV-10	<i>Activity Diagram Pesan Elektronik (E-Mail)</i>	124
IV-11	<i>Activity Diagram Manajemen User</i>	125
IV-12	<i>Activity Diagram E-mail Group (Mailing List)</i>	126
IV-13	<i>Activity Diagram Mencari Video</i>	127
IV-14	<i>Activity Diagram Upload Video</i>	128
IV-15	<i>Activity Diagram Download Video</i>	129
IV-16	<i>Activity Diagram Upload Gallery Foto</i>	130
IV-17	<i>Activity Diagram Download Gallery Foto</i>	131
IV-18	<i>Entity Relationship Diagram Knowledge Management System</i> <i>Akademi Sekretari Budi Luhur</i>	133
IV-19	<i>Perancangan Infrastruktur Knowledge Management System</i> <i>Akademi Sekretari Budi Luhur</i>	135
IV-20	<i>Arsitektur Knowledge Management System Akademi Sekretari</i> <i>Budi Luhur</i>	136
IV-21	<i>Halaman Awal Knowledge Management System Akademi</i> <i>Sekretari Budi Luhur</i>	138
IV-22	<i>Halaman Menu Message</i>	139
IV-23	<i>Halaman Menu New Message</i>	139
IV-24	<i>Halaman Menu Inbox</i>	140
IV-25	<i>Halaman Menu Sent Item</i>	140
IV-26	<i>Halaman Menu Manajemen User</i>	141
IV-27	<i>Halaman Menu Forum</i>	142
IV-28	<i>Halaman Menu Chatting</i>	143
IV-29	<i>Halaman Menu Pencarian Dokumen</i>	144
IV-30	<i>Halaman Menu Mengirim Dokumen</i>	145
IV-31	<i>Halaman Menu Download Dokumen</i>	146
IV-32	<i>Halaman Menu Manajemen Video</i>	147
IV-33	<i>Halaman Menu Upload Video</i>	148
IV-34	<i>Halaman Menu Download Video</i>	149
IV-35	<i>Halaman Menu Pencarian Video</i>	149
IV-36	<i>Halaman Menu E-Mail Group/Mailing List</i>	150

IV-37	Halaman Menu <i>Upload</i> Foto	151
IV-38	Halaman Menu <i>Download</i> Foto	152
IV-39	Halaman Menu <i>Update</i> Berita/Informasi Terbaru	153
IV-40	Skor Kontinum	155
IV-41	Garis Kontinum Kuesioner No. 1	156
IV-42	Garis Kontinum Kuesioner No. 2	157
IV-43	Garis Kontinum Kuesioner No. 3	158
IV-44	Garis Kontinum Kuesioner No. 4	158
IV-45	Garis Kontinum Kuesioner No. 5	159
IV-46	Garis Kontinum Kuesioner No. 6	160
IV-47	Garis Kontinum Kuesioner No. 7	161
IV-48	Garis Kontinum Kuesioner No. 8	161

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
II-1	Proses-proses KM, Mekanisme dan Teknologi [Becerra-Fernandez 2004]	16
II-2	Faktor Kontigensi [Becerra-Fernandez 2004]	23
II-3	<i>The Four Phases of the 10-Step KM Roadmad</i>	24
II-4	Tabel Perbandingan Tesis	45
II-5	Daftar Aplikasi di Akademi Sekretari Budi Luhur	52
II-6	<i>Proses Knowledge Management</i> dilihat dari Kegiatan Bagian BAAK	54
II-7	<i>Proses Knowledge Management</i> dilihat dari Kegiatan Bagian Pengajaran	55
II-8	<i>Proses Knowledge Management</i> dilihat dari Kegiatan Bagian Perpustakaan	56
II-9	<i>Proses Knowledge Management</i> dilihat dari Kegiatan Direktur/Wakil Direktur Akademi Sekretari	56
II-10	<i>Proses Knowledge Management</i> dilihat dari Kegiatan Ketua Program Studi	57
II-11	<i>Proses Knowledge Management</i> dilihat dari Kegiatan Kepala Laboratorium	57
II-12	<i>Proses Knowledge Management</i> dilihat dari Kegiatan Bagian Administrasi Umum	58
II-13	<i>Proses Knowledge Management</i> dilihat dari Kegiatan Bagian Kemahasiswaan dan Alumni	58
III-1	Jadwal Penelitian	67
IV-1	Kebutuhan Data, Informasi dan <i>Knowledge</i> Direktur Akademi Sekretari Budi Luhur	72
IV-2	Kebutuhan Data, Informasi dan <i>Knowledge</i> Wakil Direktur Bidang Akademik	75
IV-3	Kebutuhan Data, Informasi dan <i>Knowledge</i> Wakil Direktur Bidang Operasional	77

IV-4	Kebutuhan Data, Informasi dan <i>Knowledge</i> Ketua Program Studi	78
IV-5	Kebutuhan Data, Informasi dan <i>Knowledge</i> Kepala Laboratorium	80
IV-6	Kebutuhan Data, Informasi dan <i>Knowledge</i> Bagian Administrasi Umum .	81
IV-7	Kebutuhan Data, Informasi dan <i>Knowledge</i> Bagian Kemahasiswaan dan Alumni	81
IV-8	<i>Knowledge</i> Direktur Akademi Sekretari Budi Luhur	83
IV-9	<i>Knowledge</i> Wakil Direktur Bidang Akademik	84
IV-10	<i>Knowledge</i> Wakil Direktur Bidang Operasional	85
IV-11	<i>Knowledge</i> Ketua Program Studi	86
IV-12	<i>Knowledge</i> Kepala Laboratorium	87
IV-13	<i>Knowledge</i> Dosen	88
IV-14	<i>Knowledge</i> Unit Perpustakaan	88
IV-15	<i>Knowledge</i> Bagian Administrasi Umum	89
IV-16	<i>Knowledge</i> Bagian Kemahasiswaan dan Alumni	89
IV-17	<i>Knowledge</i> Bagian Pengajaran	90
IV-18	<i>Knowledge</i> Bagian Administrasi dan Akademi Kemahasiswaan	90
IV-19	<i>Knowledge Assets</i> Direktur Akademi Sekretari	91
IV-20	<i>Knowledge Assets</i> Wakil Direktur Bidang Akademik	92
IV-21	<i>Knowledge Assets</i> Wakil Direktur Operasional	93
IV-22	<i>Knowledge Assets</i> Ketua Program Studi	93
IV-23	<i>Knowledge Assets</i> Kepala Laboratorium	94
IV-24	<i>Knowledge Assets</i> Dosen	95
IV-25	<i>Knowledge Assets</i> Unit Perpustakaan	95
IV-26	<i>Knowledge Assets</i> Badan Administrasi Umum	96
IV-27	<i>Knowledge Assets</i> Bagian Kemahasiswaan dan Alumni	96
IV-28	<i>Knowledge Assets</i> Bagian Administrasi dan Akademik Kemahasiswaan ...	97
IV-29	Hasil Analisis Faktor Kontigensi Pada Akademi Sekretari Budi Luhur	99
IV-30	Proses <i>Knowledge Management</i> Pada Direktur Akademi Sekretari Budi Luhur	106
IV-31	Proses <i>Knowledge Management</i> Pada Wakil Direktur Bidang Akademik ..	107
IV-32	Proses <i>Knowledge Management</i> Pada Wakil Direktur Bidang Operasional	107

IV-33	Proses <i>Knowledge Management</i> Pada Ketua Program Studi	108
IV-34	Proses <i>Knowledge Management</i> Pada Kepala Laboratorium	108
IV-35	Proses <i>Knowledge Management</i> Pada Unit Perpustakaan	109
IV-36	Proses <i>Knowledge Management</i> Pada Dosen	111
IV-37	Proses <i>Knowledge Management</i> Pada Bagian Pengajaran	111
IV-38	Proses <i>Knowledge Management</i> Pada Bagian Administrasi Umum	112
IV-39	Proses <i>Knowledge Management</i> Pada Bagian Administrasi dan Akademik Kemahasiswaan	112
IV-40	Proses <i>Knowledge Management</i> dan Teknologi	115
IV-41	Kegiatan Pada Teknologi <i>Knowledge Management System</i> Akademi Sekretari Budi Luhur	116
IV-42	Tabel Profil Peserta FGD	155
IV-43	Skala Kuesioner	156
IV-44	Hasil Presentase Jawaban Kuesioner	163

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Kuesioner	170



DAFTAR PUSTAKA

- [Ackoff 1989] Ackoff, Russell., *"From Data to Wisdom"*, *Journal of Applied Systems Analysis*, 1989.
- [Amini 2010] Amini, Safrina, 2010, *"Pengembangan Model Knowledge Management System Untuk Mendukung Penerapan E-Government: Studi Kasus Dinas Tata Ruang Propinsi DKI Jakarta"*, Tesis, Jakarta: Universitas Indonesia.
- [Becerra-Fernandez EA 2004] Becerra-Fernandez, Irma, Gonzales, et.al, Rajiv, *Knowledge Management: Challenges, Solutions and Technologies*, Pearson/Prentice Hall, 2004.
- [Betram 2006] Betram, Dane.2006."*Likert Scales Are The Meaning of Life*".<http://Poincare.matf.bg.ac.rs>(diakses pada tanggal 21 Februari 2015)
- [Dalkir EA 2005] Dalkir, Kimiz, et.al *"Knowledge Management in Theory and Practice"*, 2005.
- [Davenport-Prusak 1998] Davenport, Thomas H dan Prusak, L., *"Working Knowledge: How Organization Manage What They Know"*, Boston: Harvard Business School Press, 1998.
- [David-Voss 2003] Davidson, Carl, Voss, Phillip, *"Knowledge Management An Introduction to Creating competitive advantage from intellectual capital"*, Vision Book, 2003.
- [Dyer-McDonough 2001] Dyer, G. dan McDonough, B, 2001, *"The State of Knowledge Management"*, 2001.
- [Hamdani 2011] Hamdani, Agus Umar, 2011, *"Pengembangan Model Knowledge Management System Pada Biro Administrasi Umum dan Personalia"*, Tesis, Jakarta: Universitas Budi Luhur.
- [Hansen EA February 2000] Hansen, Nohria, Tierney, *"What's Your Strategy for Managing Knowledge?"*, Harvard Business Review OnPoint Collection, February 2000.
- [Hidayatno 2006] Hidayatno, Akhmad, *"Kuliah Knowledge Management Departemen Industri"*, Universitas Indonesia, Jakarta, 1996.