

PENGARUH MANAJEMEN PENGETAHUAN DAN PEMBELAJARAN ORGANISASIONAL TERHADAP PENGEMBANGAN KARIR DAN KINERJA KARYAWAN PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL II PEKANBARU

Muthia Legina¹⁾

Machasin²⁾

¹⁾Mahasiswa program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Riau

²⁾Dosen pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Riau

Abstrac. *This research was conducted at PT Pegadaian (Persero) Kanwil II in Pekanbaru. This research aimed to observe the effect of knowledge management and organizational learning on career development and employees' performance. This research used 138 respondents as sample and used purposive sampling as sampling method. Path analysis used to determine the effect of career development as mediating variable in the relationship between knowledge management and organizational learning to employees performance. The result showed that knowledge management and organizational learning had significant effect on career development, then knowledge management and career development were also having significant effect on employees' performance. Beside that, career development mediated the relationship between knowledge management and organizational learning on employees' performance.*

Keywords: *Knowledge Management, Organizational Learning, Career Development, Employees' Performance*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia, selanjutnya disebut SDM, merupakan sumber kekuatan pokok perusahaan yang merupakan faktor penggerak/pengelola bagi sumber daya lainnya yang ada di perusahaan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberdayakan karyawannya pada semua tingkatan pada perusahaan. Segenap karyawan yang potensial dengan kualitas terbaik haruslah diberikan kesempatan untuk meniti karir sesuai kompetensi yang dimilikinya. Agar kompetensinya terus meningkat sesuai dengan tuntutan lingkungan bisnis, tidak saja mampu mempertahankan eksistensi perusahaan, tetapi juga mampu untuk mengembangkan dan memajukan perusahaan. Memasuki era globalisasi dan badan hukum persero dengan iklim yang semakin kompetitif dan terbuka, perubahan di lingkungan intern dan ekstern, tuntutan stakeholders yang semakin tinggi, serta perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang pesat, menyadarkan

semua pihak bahwa perusahaan dihadapkan pada permasalahan yang semakin kompleks dan tantangan yang tidak ringan. Dengan mempertimbangkan hal tersebut maka diperlukan SDM yang kompeten, mampu menyesuaikan diri dengan arus perubahan, dan menghasilkan produktivitas yang optimal, yang untuk mewujudkannya dibutuhkan suatu sistem manajemen SDM yang sesuai peraturan perundang-undangan, profesional, dan mendorong kondisi interen yang beriklim kondusif serta kompetitif. PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak disektor lembaga keuangan non perbankan dimana *core bisnis* PT Pegadaian (Persero) adalah jasa gadai dan aneka jasa pembiayaan lainnya. PT Pegadaian (Persero) merupakan pemain utama pada sektor usaha jasa gadai di Indonesia, dengan memiliki cabang sebanyak ± 4.500 cabang diseluruh Indonesia PT Pegadaian (Persero) harus mampu bersaing diantara banyak pesaing lainnya yang mulai merambah sektor jasa usaha gadai dan jasa pembiayaan gadai berbasis syariah antara lain anak usaha perbankan berbasis

PENGARUH MANAJEMEN PENGETAHUAN DAN PEMBELAJARAN ORGANISASIONAL TERHADAP PENGEMBANGAN KARIR DAN KINERJA KARYAWAN PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL II PEKANBARU

syariah baik milik pemerintah (Bank Mandiri Syariah, BRI Syariah, BNI Syariah) maupun swasta (Bank Mega Syariah, Bank Tabungan Pensiun Negara Syariah) serta Pegadaian Swasta.

Sebagai *market leader* dan perusahaan yang dinamis PT Pegadaian (Persero) tentunya dituntut untuk selalu mengembangkan kualitas Sumber Daya Manusia dalam internal perusahaan itu sendiri. Sistem pengembangan karir yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan oleh para pekerja agar semakin mampu memberikan kontribusi terbaik dalam mewujudkan tujuan perusahaan untuk tetap menjadi *market leader* perlu selalu disesuaikan dengan kondisi terkini perusahaan dalam dunia persaingan. Sistem Manajemen Pengetahuan dan Pembelajaran Organisasional yang sudah diterapkan oleh PT Pegadaian (Persero) dirasa kurang maksimal dalam memberikan kontribusi kepada kinerja karyawan. Dari hasil wawancara terhadap beberapa karyawan diperoleh fakta bahwa kinerja karyawan masih terpaku kepada hasil kerja/output

karyawan sesuai pencapaian performance cabang/ unit yang dikelola sehingga belum memberikan nilai tambah secara maksimalnya terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia pada masing-masing karyawan. Iklim kondusif dan kompetitif akan tercipta bila perusahaan mengoptimalkan pemberdayaan SDM, yang akan mendorong karyawan memberikan sumbangsan produktivitas terbaiknya kepada perusahaan. Salah satu caranya adalah melalui penilaian kinerja atau performance yang jelas dan terukur yang terangkum dalam penilaian PMS (*Performance Management System*). Proses pengembangan karir merupakan proses yang terbuka dan dapat diprediksi oleh karyawan serta terbuka peluang untuk mendiskusikan dengan perusahaan dalam penentuan karir karyawan. Perusahaan wajib melakukan sistem *job opening* yaitu penawaran terbuka suatu posisi jabatan tertentu kepada para karyawan untuk diikutinya dalam suatu proses asesmen. Berikut tabel rekapitulasi persentase nilai kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) di Area Pekanbaru pada tahun 2013 – 2015.

Tabel 1
Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Tahun 2013 - 2015

Kategori	Range Nilai	2013			2014			2015		
		Jumlah Pegawai	%	Nilai Tertinggi	Jumlah Pegawai	%	Nilai Tertinggi	Jumlah Pegawai	%	Nilai Tertinggi
	525-600	5	2.78%	525	6	3.11%	534	8	3.99%	540
	475-524	26	14.33%	524	32	16.41%	524	36	17.32%	524
	400-475	112	61.29%	475	122	62.66%	475	127	60.31%	475
	300-399	32	17.45%	399	30	15.43%	399	34	16.32%	399
	100-299	8	4.15%	299	5	2.39%	299	4	2.06%	299
		183	100%		195	100%		210	100%	

SDM PT Pegadaian (Persero) 2015

Berdasarkan gambaran fenomena yang telah diuraikan pada bagian latar belakang tersebut di atas, maka masalah yang hendak dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar manajemen pengetahuan berpengaruh terhadap pengembangan karir di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru ?
2. Seberapa besar pembelajaran organisasional berpengaruh terhadap

pengembangan karir di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru ?

3. Seberapa besar manajemen pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru ?
4. Seberapa besar pembelajaran organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru?

PENGARUH MANAJEMEN PENGETAHUAN DAN PEMBELAJARAN ORGANISASIONAL TERHADAP PENGEMBANGAN KARIR DAN KINERJAKARYAWAN PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL II PEKANBARU

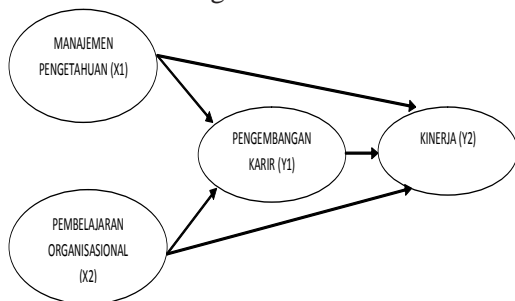
5. Seberapa besar pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru?
6. Seberapa besar manajemen pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja melalui pengembangan karir di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru?
7. Seberapa besar pembelajaran organisasional berpengaruh terhadap kinerja melalui pengembangan karir di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil II Pekanbaru?

berpengaruh terhadap pengembangan karir
H2 : Pembelajaran organisasional berpengaruh terhadap pengembangan karir
H3 : Manajemen pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja
H4 : Pembelajaran organisasional berpengaruh terhadap kinerja
H5 : Pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja
H6 : Manajemen pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja melalui pengembangan karir
H7 : Pembelajaran organisasional berpengaruh terhadap kinerja melalui pengembangan karir.

KERANGKA TEORI

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu serta fenomena di lapangan maka penulis berpendapat bahwa terdapat pengaruh antara manajemen pengetahuan dan pembelajaran organisasional berpengaruh signifikan terhadap pengembangan karir. Selanjutnya, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh manajemen pengetahuan dan pengembangan karir. Namun, pembelajaran organisasional tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam hal pengujian jalur mediasi, pengembangan karir terbukti mampu memediasi hubungan manajemen pengetahuan ke kinerja karyawan serta hubungan antara pembelajaran organisasional ke kinerja karyawan. Lebih sederhananya kerangka pemikiran digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1: Kerangka Pemikiran



Sumber : Dikembangkan untuk penelitian ini

Berdasarkan pada kerangka konseptual penelitian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut: H1 : Manajemen pengetahuan

METODOLOGI PENELITIAN

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengamati (observasi) langsung terhadap kegiatan yang sedang dilaksanakan PT Pegadaian (Persero) Pekanbaru
- b. Menyebarkan daftar pertanyaan (*questionnaire*) dan memberikannya kepada karyawan PT Pegadaian (Persero) Pekanbaru sebagai responden
- c. Melakukan wawancara (*interview*) kepada orang yang berwenang memberikan data dan informasi di PT Pegadaian (Persero) Pekanbaru
- d. Melakukan studi dokumentasi dengan mencari data pada dokumen dokumen yang ada di PT Pegadaian (Persero) Pekanbaru.

Analisa data dimaksudkan untuk mengkaji dan mengetahui hubungan antar variabel bebas (X) yakni Manajemen Pengetahuan dan Pembelajaran Organisasional terhadap variabel terikat (Y) yakni Pengembangan Karir dan Kinerja. Dalam menganalisis dan menginterpretasikan data, digunakan metode analisis deskriptif dan metode analisis verifikatif. Metode analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan uji statistik yang relevan. Sedangkan metode verivikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Path Analysis* (analisis jalur). Populasi dalam

PENGARUH MANAJEMEN PENGETAHUAN DAN PEMBELAJARAN ORGANISASIONAL TERHADAP PENGEMBANGAN KARIR DAN KINERJA KARYAWAN PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL II PEKANBARU

penelitian ini adalah karyawan PT Pegadaian (persero) yang berjumlah 210 orang. Untuk menentukan karyawan yang dijadikan sample, penelitian ini menggunakan teknik

pengambilan sampel *Purpose Random Samping* dengan rumus sebagai berikut ini

$$= \frac{N_i \cdot xn}{N}$$

ANALISIS DATA

Tabel 2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,300	1,641		3,230	,002		
	Manajemen Pengetahuan	,686	,143	,362	4,785	,000	,779	1,284
	Pembelajaran Organisasional	,479	,097	,373	4,934	,000	,779	1,284

a. Dependent Variable: Pengembangan Karir

ANALISA DATA

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Persamaan sub structural 1 yaitu $Y1 = 0.362X1 + 0.373X2 + e1$
- b. Manajemen Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir, ditunjukkan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05
- c. Pembelajaran Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan karir, ditunjukkan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05
- d. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel manajemen pengetahuan dan pembelajaran organisasional dinilai pengaruh simultannya terhadap pengembangan karir. Hal ini dibuktikan melalui nilai F hitung sebesar 44.571 dengan nilai probabilitas (Sig) sebesar $0.000 < 0.05$
- e. Koefisien Determinasi Berganda (R^2) diperoleh hasil sebesar 39.8 yang berarti validitas dependen yang dapat dijelaskan oleh variabilitas independen sebesar 39.8% sedangkan sisanya sebesar 61.2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Persamaan sub structural 2 yaitu $Y2 = 0.242X1 + 0.018X2 + 0.508Y1 + e1$

- b. Manajemen Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, ditunjukkan dengan nilai $0.02 < 0.05$
- c. Pembelajaran Organisasional berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kinerja, ditunjukkan dengan nilai $0.815 > 0.05$
- d. Pengembangan karir berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja , ditunjukkan dengan nilai $0.000 < 0.05$
- e. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel manajemen pengetahuan dan pembelajaran organisasional dinilai pengaruh simultannya terhadap kinerja. Hal ini dibuktikan melalui nilai F hitung sebesar 38.620 dengan nilai probabilitas (Sig) sebesar $0.000 < 0.05$
- f. Koefisien Determinasi Berganda (R^2) diperoleh nilai bahwa variabel manajemen pengetahuan, pembelajaran organisasional, dan pengembangan karir mempengaruhi variabel kinerja karyawan sebesar 46,4%, sedangkan 53,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh manajemen pengetahuan dan pembelajaran organisasional terhadap pengembangan karir dan kinerja karyawan pada PT Pegadaian Kantor Wilayah Riau

PENGARUH MANAJEMEN PENGETAHUAN DAN PEMBELAJARAN ORGANISASIONAL TERHADAP PENGEMBANGAN KARIR DAN KINERJA KARYAWAN PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL II PEKANBARU

dan Kepulauan Riau, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Manajemen pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan artinya jika manajemen pengetahuan setiap karyawan ditingkatkan maka kinerja mereka juga akan meningkat.
2. Pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan artinya jika pengembangan karir setiap karyawan diperhatikan dengan baik maka kinerja mereka juga akan semakin meningkat.
3. Manajemen pengetahuan dan pembelajaran organisasional berpengaruh signifikan terhadap pengembangan karir artinya jika manajemen pengetahuan dan pembelajaran organisasional masing – masing karyawan ditingkatkan maka pengembangan karir mereka pun menjadi lebih baik.
4. Manajemen pengetahuan dan pengembangan karir berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan pembelajaran organisasional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
5. Dari hasil pengujian jalur mediasi, dapat disimpulkan bahwa pengembangan karir mampu memediasi hubungan manajemen pengetahuan ke kinerja karyawan dan hubungan pembelajaran organisasional ke kinerja karyawan pada PT Pegadaian Kantor Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

Saran

Dari beberapa kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mengajukan saran-saran kepada pihak PT Pegadaian Kantor Wilayah Riau dan Kepulauan Riau serta peneliti selanjutnya yang akan melanjutkan penelitian ini di masa yang akan datang. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk penerapan manajemen pengetahuan dan pembelajaran organisasional di dalam perusahaan perlu ditingkatkan lagi karena informasi yang berharga di dalam perusahaan sebagai

pintu masuk pengetahuan baru perlu ditingkatkan penyebarluasannya sejalan dengan pengembangan teknologi saat ini. Perusahaan bisa meningkatkan penerapan sistem *online* untuk mempercepat penyebarluasan informasi tersebut.

2. Pembelajaran organisasional terbukti sangat krusial untuk pengembangan karir. Akan tetapi, dalam kaitannya dengan kinerja karyawan, maka pembelajaran organisasional ini harus ditingkatkan lagi di masa yang akan datang. Perusahaan harus membuka kesempatan seluas-luasnya kepada karyawan untuk dapat mengembangkan dan mengaktualisasikan dirinya di dalam maupun di luar kegiatan operasional perusahaan.
3. Pengembangan karir setiap karyawan hendaknya dilakukan semakin jelas dan akuntabel dengan mempertimbangkan potensi yang dimiliki oleh seseorang dan masa kerjanya. Promosi dan demosi jabatan dilakukan semata-mata dengan alasan dan tujuan yang jelas untuk memberikan pengalaman dan tantangan baru bagi seseorang dan/atau sebagai hukuman atas kesalahan yang dilakukan oleh seorang karyawan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya menambah variabel-variabel terbaru yang berkaitan dengan pengembangan karir dan/atau kinerja karyawan. Peneliti selanjutnya juga perlu mempertimbangkan untuk meneliti pada objek penelitian lainnya untuk memperluas pemahaman mengenai bidang manajemen sumberdaya manusia secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara, 2007. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Achmad S Ruky, 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Afiouni, F. 2007. "Human Resource Management and Knowledge Management: A Road Map Toward Improving Organizational Performance". *Journal of American Academy of Business*. Vol. 11 No. 2, hal: 124-135.
- Arthur Andersen Business Consulting 1999. *Zukai Knowledge Management*. Tokyo: Toyo Keizai Inc.
- Badaracco, J. L. 1991. *The Knowledge Link: How Firms Compete Through Strategic Alliances*. Boston: Harvard Business School Press.
- Baker, William E. dan James M. Sinkula. 1999. "The Synergistic Effect of Market Orientation and Learning Orientation on Organizational Performance". *Journal of the Academy of Marketing Science*, hal: 411-427.
- Bogner, W. C. dan P. Bansal. 2007. "Knowledge Management as the Basis of Sustained High Performance". *Journal of Management Studies*. Vol. 44 No. 1, hal: 165-188.
- Chang, Su-Chao dan Ming-Shing Lee. 2008. "The Linkage between Knowledge Accumulation Capability and Organizational Innovation". *Journal of Knowledge Management*. Vol. 12 No. 1, hal: 3-20.
- Choi, B et.al.. 2008. "Effects of Knowledge Management Strategy on Organizational Performance: A Complementarily Theory-based Approach". *Omega*. Vol. 36 No. 2, hal: 235-251.
- Dale Timpe, 2002. *Seri Sumber Daya Manusia – Kinerja* (alih bahasa Sofyan Cikmat). PT. Elekmedia Kompu tindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Darroch, Jenny dan R. McNaughton. 2002. "Examining the Link between Knowledge Management Practices and Types of Innovation". *Journal of Intellectual Capital*. Vol. 3 No. 3, hal: 210-222.
- Day, George S. 1994. "The Capabilities of Market Driven Organizations". *Journal of Marketing*. Vol 58, hal 37-52.
- Dessler, Gary, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Terjemahan Paramita Rahayu)*, PT. Indeks, Jakarta.
- Drucker, B. 1993. *Post Capitalist Society*. New York: Harper Business.
- Farrel, Mark. A., 2000."Developing a Market Oriented Learning Organization" *Australian Journal of Marketing Mangement*. Vol. 25, hal: 202-222.
- Faustino Cardoso Gomes, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2005. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Galunic, D. C. dan S. Rodan. 1998. "Resource Recombinations in the Firm: Knowledge Structures and the Potential for Schumpeterian Innovation". *Strategic Management Journal*. Vol. 19 No. 12, hal: 1193-1201.
- Gates, B. 1999. *Business @ the Speed of Thought: Succeeding in the*

- Digital Economy*. New York: Warner Books.
- Gephart, M. 1996. "Learning Organizations Come Alive". *Training and Development*. Vol. 50 No. 12, hal: 35-45.
- Gibson, James L., Jhon M Invancevich and James H. Donnelly. 1985. *Organization: Behavior, Structure, Prosecces*. Texas: Business Publication, Inc.
- Grant, R. M. 1996. "Toward a Knowledge-based Theory of the Firm". *Strategic Management Journal*. Vol. 17 Winter Special Issue, hal: 109-122.
- Hanley, S. dan C. Dawson 2000. "A Framework for Delivering Value with Knowledge Management: The AMS Knowledge Centers". *Information Strategy* Vol. 16 No. 4, hal: 27-36.
- Hersey, Blancard dan Johnson, 2006. *Management of Organizational Behaviour*. Penerbit Visimedia, Jakarta.
- Ho, Li-An. 2008. "What Affects Organizational Performance: The Linking of Learning and Knowledge Management". *Industrial Management and Data Systems*. Vol. 108 No. 9, hal: 1234-1254.
- Jiménez-Jimenez, Daniel dkk. 2008. "Fostering Innovation: The Role of Market Orientation and Organizational Learning". *European Journal of Innovation Management*. Vol. 3 No. 11, hal: 389-412.
- Jurnal Manajemen, Pasca Sarjana Universitas Syah Kuala Volume 2, No.1, November 2012.
- Jyothibabu, C. dkk. 2010. "An Integrated Scale for Measuring an Integrated Learning System". *The Learning Organization*. Vol. 17 No. 4, hal: 303-327.
- Khalifa, Mohamed dkk. 2008. "Knowledge Management Systems Success: A Contingency Perspective". *Journal of Knowledge Management*. Vol. 12 No. 1, hal 119-132.
- Keskin, Halit. 2006. "Market Orientation, Learning Orientation, and Innovation Capabilities in SMEs: An Extended Model". *European Journal of Innovation Management*. Vol. 9 No. 4, hal: 396-417.
- Lee, Y. C. dan S. K. Lee. 2007. "Capability, Processes, and Performance of Knowledge Management: A structural Approach". *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*. Vol. 17 No. 1, hal: 21-41.
- Leonard-Barton, D. 1995. *Wellsprings of Knowledge: Building and Sustaining the Sources of Innovation*. Cambridge: Harvard Business School Press.
- Lipshitz, R. et.al. 2007. *Demystifying Organizational Learning*. California: Sage Publications, Newbury Park.
- López, S. P. et.al. 2005. "Organizational Learning as a Determining Factor in Business Performance". *The Learning Organization*. Vol. 12 No. 3, hal: 227-245.
- Lukas, Bryan A. dan O. C. Ferrel. 2000. "The Effect of Market Orientation on Product Innovation". *Journal of The Academy of Marketing Science*, hal: 239-247
- Malhotra, Y. 2004. "Why Knowledge Management Systems Fail? Enablers and Constraints of Knowledge Management in Human Enterprises", in Koenig, M.E.D.

- and Srikantaia, T.K. (Eds.), *Knowledge Management Lessons Learned: What Works and What Doesn't. Information Today, Medford, NJ, hal: 87-112.*
- Marquardt, M. J. 1996. *Building the Learning Organization. New York: McGraw-Hill.*
- Narver, John C. dan Stanley F. Slater. 1990. "The Effect of a Market Orientation on Business Profitability". *Journal of Marketing. Vol. 54, hal: 20-35.*
- N.Shani, DR dan P.Divyapriya. 2013. "A study on impact of knowledge management for career development among it professionals". *Asia Pacific Journal of Marketing & Management Review. Vol.2 (9).*
- Nonaka, I. dan H. Takeuchi. 1995. *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. New York: Oxford University Press.*
- O'Dell, C. et.al. 1998. "If Only We Knew What We Know: Identification and Transfer of Internal Best Practices". *California Management Review. Vol. 40 No.3, hal: 154-73.*
- Papows, J. P. 1999. *Enterprise.Com: Market Leadership in the Information Age. Massachussets: Perseus Books Group. Perjanjian Kerja Bersama PT. Pegadaian (Persero), 2015.*
- Prahalad, C. K. dan G. Hamel. 1990. "The Core Competence of the Corporation". *Harvard Business Review. Vol. 68 No. 3, hal: 79-93.*
- Robert L. Mathis dan John H Jackson, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Salemba Empat Jakarta.*
- Roberts, J. 2000. "From Know-how to Show-how? Questioning the Role of Information and Communication Technologies in Knowledge Transfer". *Technology Analysis and Strategic Management. Vol. 12 No. 4, hal: 429-443.*
- Senge, P. M. 1997. *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization. London: Century Business.*
- Sentosa, P. Suryadi, 2001. *Ilmu Sumber Daya Manusia, Jakarta.*
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit : STIE YPKN, Jakarta.*
- Suprihanto, John. 2003. *Perilaku Organisasional. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.*
- Suprihanto, J. 1998. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karya wan. Yogyakarta: BPFE.*
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.*
- Swanson, R. A. dan E. F. Holton III. 2001. *Foundations of Human Resource Development. San Francisco: Berrett-Koehler.*
- Veitthrizal, Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.*
- Veitthzal Rivai dan Ahmad Fawzi Mohd, 2005. *Performance Appraisal. Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.*
- Wahyudi, Bambang. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Sulita.*