

USULAN PROGRAM *KNOWLEDGE SHARING* PADA WORK COFFEE MENGGUNAKAN METODE SECI

PROPOSED *KNOWLEDGE SHARING PROGRAM IN WORK COFFEE BY USING SECI METHOD*

¹Aljoeveto Muharam Putra, ²Rayinda Pramuditya Soesanto, ³Augustina Asih Rumanti

^{1,2,3} Program Studi S1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

aljoeveto@students.telkomuniversity.ac.id, raysoesanto@telkomuniversity.ac.id,

augustinaar@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Ketatnya persaingan bisnis *coffee shop* saat ini, menuntut usaha *coffee shop* yang tergolong baru untuk memiliki *competitive advantage* dalam mempertahankan pasar. Kinerja karyawan merupakan perilaku karyawan yang memberikan kontribusi secara positif ataupun negatif terhadap tujuan organisasi. Salah satu yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *knowledge sharing*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan *knowledge sharing* serta memberikan usulan program *knowledge sharing* pada Work Coffe.

Penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS for windows* versi 22 dan juga menggunakan metode SECI dalam mengkonversi pengetahuan. Responden dalam penelitian ini merupakan karyawan Work Coffee sebanyak 32 karyawan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang berisi 33 item pertanyaan terkait dengan variabel *knowledge sharing* dengan dimensi *knowledge donating* dan *knowledge collecting*, serta variabel kinerja karyawan yang diukur dengan kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan pekerjaan, kualitas personal, kerjasama, inisiatif, dan dapat diandalkan. Permasalahan yang terdapat pada Work Coffee antara lain yaitu kurangnya kemampuan dalam berbagi pengetahuan, kurangnya rasa *trust* yang dimiliki karyawan, serta kurangnya pengetahuan yang terkonversikan.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa *knowledge sharing* mampu mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 61,4%. Hal tersebut menunjukkan bahwa *knowledge sharing* merupakan hal yang penting terhadap kinerja karyawan Work Coffee. Maka dari itu rancangan program *knowledge sharing* dalam bentuk *website* dengan bertujuan sebagai media pendistribusian pengetahuan dan media dokumentasi pengetahuan.

Kata Kunci: *Knowledge Management, Knowledge Sharing, Kinerja Karyawan, SECI.*

Abstract

The current tight competition in the coffee shop business, demands that a relatively new coffee shop business has a competitive advantage in maintaining the market. Employee performance is employee behavior that contributes positively or negatively to organizational goals. One that affects employee performance is knowledge sharing. This study aims to identify the problem of knowledge sharing and to propose knowledge sharing programs in Work Coffe.

This study uses SPSS software for Windows version 22 and also uses the SECI method in converting knowledge. Respondents in this study were 32 Work Coffee employees. Data was collected using a questionnaire containing 33 question items related to the variable knowledge sharing with dimensions of knowledge donating and knowledge collecting, as well as employee performance variables measured by quality of work, quantity of work, knowledge of job, personal quality, cooperation, initiative, and dependability. Problems in Work Coffee include lack of ability to share knowledge, lack of trust owned by employees, and lack of converted knowledge.

The results of data processing show that knowledge sharing is able to affect employee performance by 61.4%. This shows that knowledge sharing is important to the performance of Work Coffee employees. Therefore the design of knowledge sharing programs in the form of a website with the aim as a medium for the distribution of knowledge and media documentation of knowledge.

Keyword: *Knowledge Management, Knowledge Sharing, Employee Performance, SECI.*

1. Pendahuluan

Meningkatnya usaha *coffee shop* di Kota Bandung saat ini mampu membuat persaingan bisnis antar *coffee shop* semakin ketat sehingga kesadaran untuk menerapkan pendekatan *knowledge management* ke dalam strategi bisnis perlu dilakukan. *Knowledge sharing* merupakan sistem yang memungkinkan perusahaan untuk menyerap pengetahuan, pengalaman, dan kreativitas dari anggotanya untuk memperbaiki kinerja pengetahuan [1].

Ketatnya persaingan bisnis antar *coffee shop* saat ini, menuntut usaha-usaha *coffee shop* yang tergolong baru untuk memiliki *competitive advantage* dalam mempertahankan pasarnya termasuk Work Coffee. Work Coffee merupakan salah satu *coffee shop* di Kota Bandung yang mulai beroperasi pada bulan Februari tahun 2019 dengan

memiliki visi untuk mengembangkan skena kopi di Bandung. Work Coffee Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang *Food and Beverage* yang berdiri sejak 2017 yang awalnya berlokasi di Jakarta.

Perpindahan lokasi tersebut mengakibatkan terjadinya *employee turnover* pada Work Coffee. *Tacit knowledge* pada suatu organisasi dapat hilang akibat *turnover* anggotanya [2]. Munculnya karyawan baru pada Work Coffee dengan kapabilitas serta latar belakang yang berbeda membuat perlu adanya distribusi pengetahuan mengenai standar operasional dan standarisasi dalam penanganan masalah untuk meningkatkan inovasi dan kinerja karyawan Work Coffee.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat diketahui bahwa terdapat kendala dalam kegiatan *knowledge sharing* pada Work Coffee. Permasalahan yang terdapat antara lain yaitu kurangnya kemampuan dalam berbagi pengetahuan, kurangnya rasa *trust* yang dimiliki karyawan, serta kurangnya pengetahuan yang terkonversikan. Maka dari itu perlu adanya evaluasi terhadap *knowledge sharing* yang ada pada Work Coffee dan mengadakan program yang mampu mengkonversikan pengetahuan yang dimiliki karyawannya.

Perancangan program *knowledge sharing* bertujuan untuk mengkonversikan *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge* untuk mencegah terjadinya *knowledge loss* yang dapat merugikan perusahaan. Perancangan program *knowledge sharing* juga bertujuan untuk dapat memfasilitasi adanya interaksi sosial untuk meningkatkan *knowledge sharing*.

2 Tinjauan Pustaka

2.1 Knowledge

Knowledge adalah pencampuran antara pengalaman terstruktur, nilai-nilai, informasi kontekstual, pandangan ahli, dan intuisi mendasar yang memberikan suatu lingkungan dan kerangka untuk mengevaluasi dan menyatukan pengalaman baru dengan informasi [3]. *Knowledge* merupakan suatu yang bersifat dinamis, karena *knowledge* tercipta melalui interaksi sosial antar individu dan organisasi. *Knowledge* bersifat spesifik dalam konteks tertentu, bergantung pada waktu dan tempat [4].

2.1.1 Jenis-Jenis Knowledge

Knowledge terdiri atas tiga jenis, yaitu pengetahuan terbatinkan atau pemikiran pengetahuan (*tacit knowledge*) dan *explicit knowledge* yaitu pengetahuan yang telah dideklarasikan serta *implicit knowledge* [5]. *Tacit knowledge* merupakan *knowledge* yang diam dalam benak manusia dalam bentuk *intuisi judgement, skill, value, dan belief* yang sangat sulit diformulasikan dan dibagikan dengan orang lain. *Explicit knowledge* adalah pengetahuan yang dapat atau sudah dimodifikasikan dalam bentuk dokumen atau bentuk wujud lainnya, sehingga dapat mudah di *transfer* dan didistribusikan dengan menggunakan berbagai media [6]. *Implicit Knowledge* merupakan pengetahuan yang sulit diungkapkan namun masih memungkinkan untuk ditangkap, jenis pengetahuan ini dapat diketahui dengan adanya observasi atau dengan pertanyaan *detail* [5].

2.2 Knowledge Management

Knowledge management adalah serangkaian proses menciptakan dan berbagi *knowledge* di seluruh organisasi untuk mengoptimalkan pencapaian misi dan tujuan organisasi. *Knowledge management* adalah tentang meningkatkan penggunaan *knowledge* organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam pengambilan keputusan. Definisi lain dari manajemen pengetahuan adalah mengelola organisasi pengetahuan melalui proses sistematis dan organisatoris yang ditentukan untuk mengatur dan berbagi baik pengetahuan *tacit* dan *explicit* karyawan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan meningkatkan nilai bisnis organisasi [7]. Tipe-tipe *knowledge management* dapat dikonversi dan *knowledge management cycle* terdiri dari empat komponen yaitu [8]:

- a. *Socialization*
Merupakan suatu proses proses *sharing* dan penciptaan *tacit knowledge* melalui kegiatan tatap muka antar individu dalam berinteraksi untuk saling berbagi pengetahuan dan pengalamannya.
- b. *Externalization*
Merupakan proses menyajikan *tacit knowledge* ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dikomunikasikan dan dimanfaatkan dalam bentuk. Eksternalisasi merupakan pengartikulasian *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge*.
- c. *Combination*
Merupakan sebuah perpaduan *explicit knowledge* dengan *explicit knowledge* lainnya untuk membentuk suatu pengetahuan yang lebih mudah dipahami.

d. *Internalization*

Merupakan proses pembelajaran dan penerapan *explicit knowledge* yang disebarakan ke seluruh organisasi melalui pengalaman sendiri sehingga menjadi *tacit knowledge* anggota organisasi.

2.2.1 Knowledge Sharing

Knowledge sharing adalah sebuah aktivitas dimana para individu saling mempertukarkan pengetahuan mereka [13]. Definisi tersebut mengimplikasikan bahwa setiap perilaku *knowledge sharing* terdiri atas *knowledge donating* dan *knowledge collecting*.

2.3 Kinerja Karyawan

Kinerja seseorang merupakan hal yang bersifat individu karena setiap individu memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dan tergantung pada kombinasi kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh. Menurut Amstrong dan Barong (1998), kinerja merupakan hasil dari suatu pekerjaan yang memiliki hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi kepada organisasi [9].

3. Analisis dan Diskusi

3.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai apakah seperangkat alat ukur sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan guna menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah *item* dengan mengkorelasikan skor *item* dengan total item-item tersebut [10]. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode korelasi *item-total* terkoreksi (*corrected item-total correlation*) melalui nilai koefisien korelasi skor butir pertanyaan dengan skor total butir pertanyaan, apabila koefisien korelasi memiliki nilai lebih besar dari 0,30 maka *item* tersebut dapat dinyatakan valid.

Tabel 1. Nilai Validitas Menggunakan Rumus

	Kode Pertanyaan									
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
ri(x-i)	0.42	0.53	0.674	0.729	0.686	0.563	0.402	0.337	0.626	0.339
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

Dari gambar 1 diatas, dapat dilihat bahwa tidak ada data yang kurang 0,30, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang ada adalah valid

3.2 Uji Reliabilitas

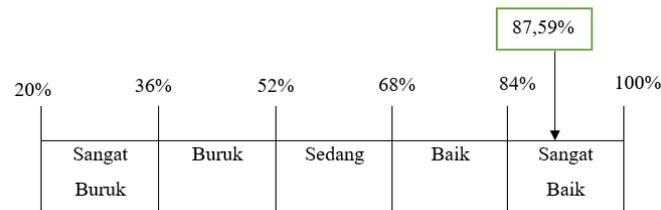
Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Menurut Sugiyono, suatu *item* dikatakan reliabel apabila tingkat korelasi lebih besar dari 0,7.

Tabel 2. Reliabilitas Indikator Penelitian

<i>Cronbach's Alpha</i>	N
0,913	33

Dari gambar 2 diatas, dapat dilihat bahwa data menunjukkan tingkat korelasi lebih besar dari 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang ada adalah reliable.

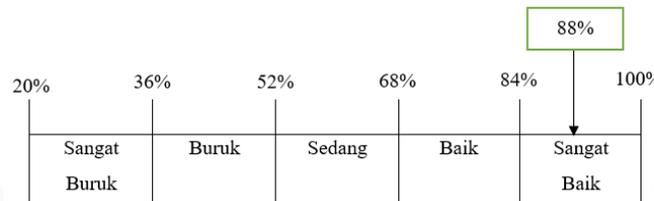
3.3 Knowledge Donating



Gambar 1. Garis kontinum knowledge donating

Berdasarkan Gambar 1 dapat dilihat bahwa total skor *knowledge donating* berada pada rentang 84% - 100% dengan nilai 87.59% yang berarti bahwa *knowledge donating* yang telah dilakukan oleh karyawan Work Coffee bernilai sangat baik. Pada dimensi *knowledge donating* masih terdapat responden yang menyatakan kurang setuju terhadap indikator yang diberikan. Faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut seperti kurangnya rasa percaya diri untuk membagikan pengetahuan yang dimiliki, kurangnya kesempatan, serta kurangnya fasilitas untuk karyawan membagikan pengetahuan. Respon negatif yang diberikan responden menunjukkan bahwa terdapat hal yang perlu diperhatikan dalam Work Coffee, dalam hal ini keterikatan antar masing-masing unit kerja.

3.4 Knowledge Collecting



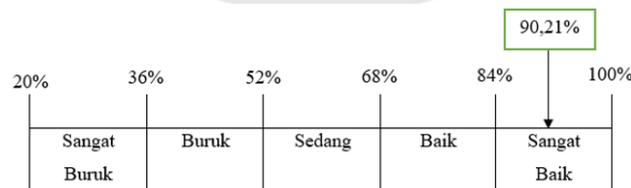
Gambar 2. Garis Kontinum Knowledge Collecting

Berdasarkan Gambar 2 persentase skor tanggapan responden terhadap *knowledge collecting* yaitu 88% berada pada rentang 84% hingga 100%. Dengan kondisi dimana berada pada rentang tersebut sehingga dapat dikatakan bahwa *knowledge collecting* pada Work Coffee digolongkan sangat baik.

Pada dimensi *knowledge collecting* masih terdapat respon negatif dari responden pada pernyataan “Ketika saya membutuhkan pengetahuan tertentu, saya meminta untuk diajarkan rekan-rekan saya mengenai hal tersebut” mendapat 1 responden menyatakan Tidak Setuju dan 1 responden menyatakan Kurang Setuju terhadap pernyataan tersebut. Berdasarkan tanggapan responden tersebut terdapat indikasi bahwa terdapat kurangnya trust dan motivasi karyawan serta faktor lain seperti kurangnya rasa ingin tahu, merasa malu untuk bertanya dapat berakibat tidak terjadinya aktivitas *knowledge sharing* pada Work Coffee. Berdasarkan hal tersebut, maka Work Coffee perlu melakukan evaluasi terhadap *knowledge sharing* yang telah ada untuk meningkatkan trust, motivasi karyawan dan memfasilitasi aktivitas *knowledge sharing*.

3.5 Kinerja Karyawan

3.5.1 Quality of Work

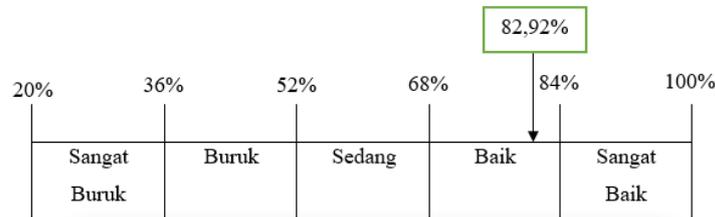


Gambar 3. Garis Kontinum Quality of Work

Berdasarkan garis kontinum pada Gambar 3 dapat dilihat bahwa persentase skor tanggapan responden terhadap *Quality of Work* dengan persentase 90,21% berada pada rentang 84% hingga 100%. Berdasarkan Gambar 5.4 dapat dikatakan bahwa kualitas kerja karyawan Work Coffee tergolong sangat baik. Dari seluruh item pernyataan skor yang paling tinggi terdapat pada pernyataan indikator 2 yaitu “pengetahuan tentang pekerjaan yang saya geluti membuat saya

berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja". Hal ini berarti karyawan Work Coffee sangat memahami pentingnya menjadi meningkatkan kualitas diri dalam menjalankan suatu pekerjaan.

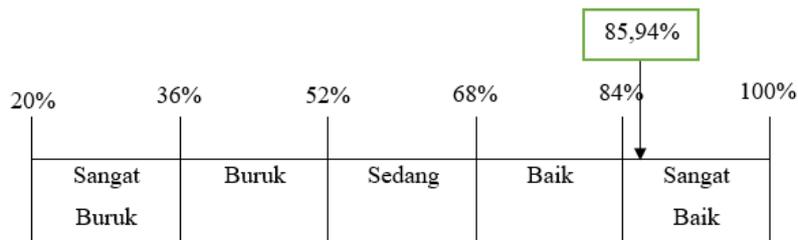
3.5.2 Quantity of Work



Gambar 4. Garis Kontinum Quantity of Work

Berdasarkan garis kontinum pada Gambar 4 dapat dilihat bahwa persentase skor tanggapan responden terhadap *Quantity of Work* dengan persentase 82,92% berada pada rentang 68% hingga 84%. Berdasarkan Gambar 4 dapat dikatakan bahwa kualitas kerja karyawan Work Coffee tergolong baik. Pada indikator 2 dan 3 yang menyatakan bahwa pengetahuan yang dimiliki karyawan membuat karyawan untuk menyelesaikan tugas dan melayani pelanggan sesuai dengan target mendapatkan pernyataan Tidak Setuju dan Kurang Setuju dari responden. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa Work Coffee perlu melakukan evaluasi dan peningkatan motivasi karyawan sehingga karyawan Work Coffee dapat bekerja sesuai dengan target untuk meningkatkan nilai perusahaan.

3.5.3 Knowledge of Job

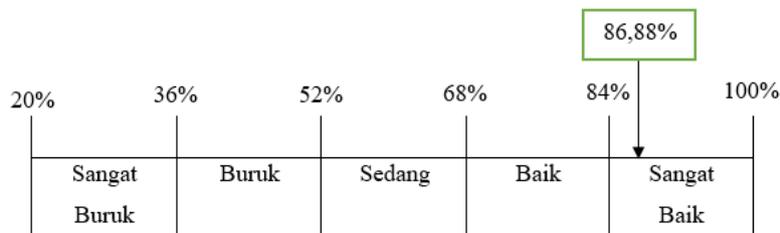


Gambar 5. Garis Kontinum Knowledge of Job

Berdasarkan Gambar 5 dapat dilihat bahwa total skor *knowledge of Job* dengan nilai 85.94% berada pada rentang 84% - 100% yang berarti bahwa *knowledge of Job* yang telah dilakukan oleh karyawan Work Coffee bernilai sangat baik. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa karyawan Work Coffee menyadari pentingnya memiliki pengetahuan yang memadai dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan pengolahan data masih terdapat tanggapan negatif dari responden terhadap pernyataan memiliki pengetahuan yang baik untuk melakukan pekerjaan dan mengatasi masalah dalam pekerjaan dapat disebabkan oleh kurangnya penyebaran pengetahuan yang diterima oleh karyawan tersebut. Hal tersebut menggambarkan bahwa butuh adanya peningkatan aktivitas knowledge sharing yang dilakukan karyawan Work Coffee sehingga dapat menciptakan kesempatan yang sama bagi karyawan untuk mengakses pengetahuan serta menyelesaikan suatu masalah dengan metode yang sudah terbukti efektif

3.5.4 Cooperation

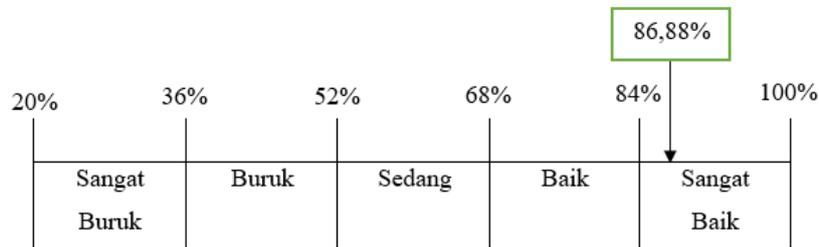


Gambar 6. Garis Kontinum Cooperation

Berdasarkan Gambar 6 dapat dilihat bahwa total skor *cooperation* berada pada rentang 84% - 100% dengan nilai 86.88% yang berarti bahwa *cooperation* yang dimiliki oleh karyawan Work Coffee bernilai sangat baik. Berdasarkan tanggapan responden dapat diketahui masih terdapat responden yang menyatakan kurang setuju dan sangat tidak setuju terhadap indikator yang diajukan. Tanggapan karyawan yang menyatakan kurang setuju dan sangat

tidak setuju terhadap indikator kuesioner dapat menjadi bahan evaluasi Work Coffee untuk dapat meningkatkan interaksi antar karyawan untuk dapat meningkatkan kerjasama antar karyawan Work Coffee.

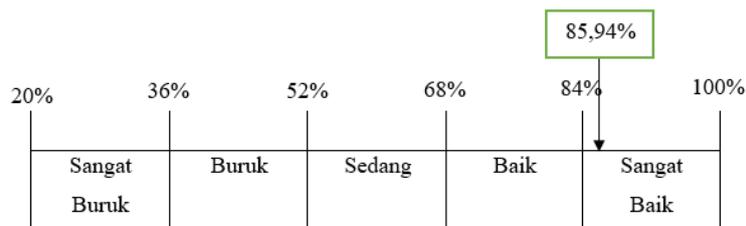
3.5.5 Initiative



Gambar 7. Garis Kontinum Initiative

Berdasarkan Gambar 5.8 dapat dilihat bahwa total skor *Initiative* berada pada rentang 84% - 100% dengan nilai 86,88% yang berarti bahwa *Initiative* yang telah dilakukan oleh karyawan Work Coffee bernilai sangat baik. Berdasarkan tanggapan responden masih terdapat responden yang menyatakan kurang setuju terhadap indikator yang diberikan yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, kurangnya rasa kepemilikan, serta kurangnya kesungguhan dalam bekerja. Maka dengan pernyataan tersebut Work Coffee dapat melakukan evaluasi terhadap aktivitas *knowledge sharing* yang dilakukan untuk dapat meningkatkan kapabilitas yang dimiliki oleh karyawan sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan inovasi yang menjadi nilai perusahaan.

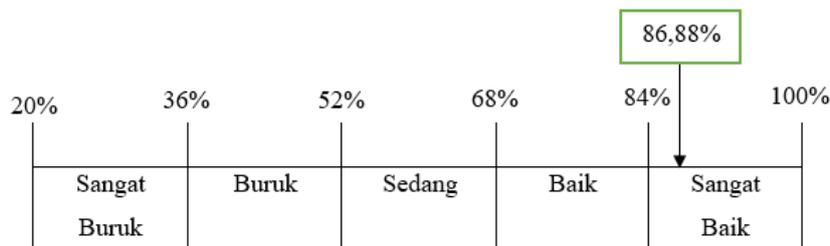
3.5.6 Dependability



Gambar 8. Garis Kontinum Dependability

Berdasarkan Gambar 8 dapat dilihat bahwa total skor *Dependability* berada pada rentang 84% - 100% dengan nilai 85,94% yang berarti karyawan Work Coffee dapat diandalkan dengan sangat baik. Tanggapan responden yang menyatakan tidak setuju dan kurang setuju terhadap indikator yang diajukan dapat disebabkan oleh faktor seperti pengetahuan yang dimiliki karyawan dirasa kurang memadai sehingga menyebabkan karyawan merasa kurang rasa percaya diri dalam melakukan pekerjaan dan tanggung jawab. Berdasarkan hal tersebut maka Work Coffee dapat mengevaluasi aktivitas *knowledge sharing* sehingga karyawan dapat mendapatkan pengetahuan yang dibutuhkan serta mengadakan program-program yang dapat meningkatkan tanggung jawab serta rasa percaya diri karyawan.

3.5.7 Personal Quality

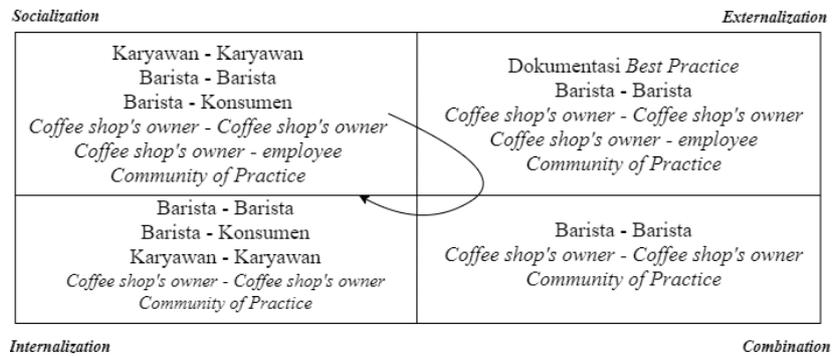


Gambar 9. Garis Kontinum Personal Quality

Berdasarkan Gambar 9 dapat dilihat bahwa total skor *Personal Quality* berada pada rentang 84% - 100% dengan nilai 86,88% yang berarti bahwa *Personal Quality* yang telah dilakukan oleh karyawan Work Coffee bernilai sangat baik. Dari seluruh item pernyataan skor yang paling tinggi terdapat pada pernyataan indikator 3 yaitu

“pengetahuan tentang pekerjaan yang saya geluti membuat saya lebih mengutamakan kepentingan pekerjaan dibandingkan kepentingan pribadi”. Hal ini berarti karyawan pada Work Coffee memiliki kualitas diri yang baik terhadap perusahaan dan sesama karyawan untuk saling bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaannya. Tanggapan negatif yang diberikan responden dapat menjadi bahan evaluasi bagi Work Coffee untuk dapat meningkatkan tanggung jawab karyawan serta interaksi antar karyawan sehingga terjalin komunikasi yang baik.

3.6 SECI



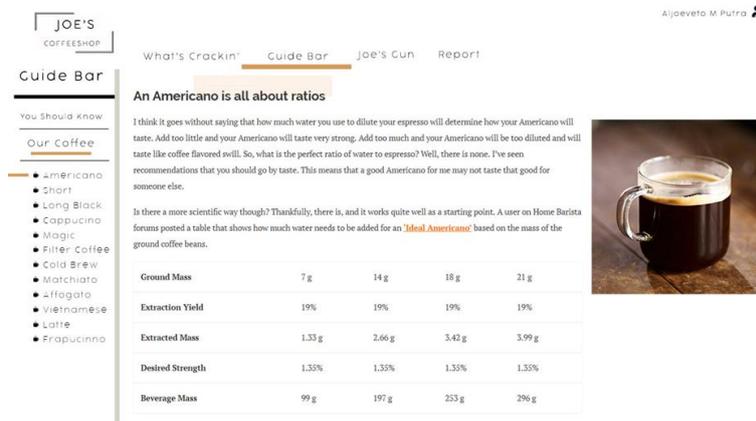
Gambar 10. Konversi Pengetahuan

Gambar 10 di atas merupakan skema konversi pengetahuan yang dapat dilakukan oleh Work Coffee. Pada tahap *socialization* dapat terjadinya pertukaran *tacit knowledge* yang dimiliki barista, kemudian pada tahap *externalization* merupakan pendokumentasian *best practice*, *best practice* tersebut kemudian dikombinasikan dengan literatur lainnya pada tahap *combination* sehingga *best practice* tersebut dapat digunakan oleh karyawan lain. Tahap selanjutnya yaitu *internalization* yaitu dengan melakukan implementasi langsung terhadap *best practice* yang telah didokumentasikan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan pengujian terhadap data yang telah didapatkan. Maka dinyatakan bahwa *knowledge sharing* mampu mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut dinyatakan melalui nilai t_{hitung} yang diperoleh sebesar 6,915, F_{hitung} sebesar 47,811 dan koefisien determinasi sebesar 0,614 yang berarti bahwa *knowledge sharing* memiliki pengaruh sebesar 61,4% terhadap kinerja karyawan. *Knowledge sharing* dalam Work Coffee masih terdapat beberapa masalah diantaranya, kurangnya *trust* karyawan dalam melakukan aktivitas *knowledge sharing*, kurangnya pengetahuan yang terdokumentasikan, kurangnya media yang mampu memfasilitasi aktivitas *knowledge sharing* serta interaksi antar Work Coffee dengan konsumen maupun komunitas praktisi.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka dibuat suatu rancangan usulan program *knowledge sharing* yang dapat diterapkan oleh Work Coffee yaitu dengan pembuatan *website*. Perancangan *website* bertujuan untuk dapat memfasilitasi *knowledge sharing* tanpa terbatas oleh waktu. Perancangan *website* juga mampu untuk mendokumentasikan *tacit knowledge* yang mampu mencegah penurunan efisiensi operasional serta memperluas pendistribusian pengetahuan. Perancangan *website* diharapkan mampu meningkatkan interaksi Work Coffee dengan pihak-pihak lainnya seperti konsumen ataupun komunitas praktisi dengan melakukan internalisasi pengetahuan.



Gambar 11. Interface rancangan usulan

5. Saran

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap variabel *knowledge sharing*, dapat diketahui terdapat kecenderungan kurang setuju pada aktivitas *knowledge sharing* dengan unit kerja lain dan kurangnya rasa keingintahuan karyawan terhadap sesuatu yang baru. Peneliti menyarankan kepada perusahaan untuk mengadakan suatu program yang mampu menciptakan adanya interaksi yang melibatkan semua unit kerja.

Penilaian yang telah dilakukan terhadap *knowledge sharing* dan kinerja karyawan memiliki nilai dalam kategori sangat baik yaitu dengan 87,79% dan 86,10%. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa responden yang menyatakan "Tidak Setuju" bahkan "Sangat Tidak Setuju" pada indikator yang diajukan dalam kuesioner. Maka dari itu perusahaan harus tetap mengembangkan penerapan *knowledge sharing* yang ada di dalam perusahaannya secara berkelanjutan, pelatihan dan evaluasi.

Perancangan *website* merupakan salah satu program *knowledge sharing* yang dapat diterapkan oleh Work Coffee. Work Coffee dapat melakukan program-program lainnya yang mampu meningkatkan interaksi sosial dengan melakukan program kolaborasi dengan komunitas praktisi seperti acara seminar, pelatihan, dan edukasi. Work Coffee dapat melakukan program lainnya yang mampu meningkatkan interaksi dan intensitas konsumen seperti promosi, *event*, dan penilaian konsumen terhadap Work Coffee dengan cara yang menarik.

6. Daftar Pustaka

- [1] Sangkala, Knowledge Management, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007.
- [2] A. A. Rumanti, "Analisis Model Transfer Tacit Knowledge: Studi Kasus Divisi Production Planning Control PT X," *INASEA*, vol. 12(1), pp. 1-10.
- [3] T. H. Davenport and L. Prusak, Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know, Boston: Harvard Business School Press, 1998.
- [4] Nonaka and Takeuchi, The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation, New York: Oxford University Press, 1995.
- [5] B. Faust, "Implementation of Tacit Knowledge Preservation and Transfer Methods," *International Conference on Knowledge Management in Nuclear Facilities*, pp. 1-12, 2007.
- [6] H. I. Nawawi, Teori dan Aplikasi Dalam Mewujudkan Daya Saing Organisasi Bisnis dan Publik, Bogor: Ghalia Indonesia, 2012.
- [7] C. T. Townley, "Knowledge Management and Academic Libraries," *Collage Research*, 2001.
- [8] S. Darudiato and K. Setiawan, "Knowledge Management: Konsep dan Metodologi," *ULTIMA Infosys, Vol. IV*, 2013.
- [9] I. Fahmi, Perilaku Organisasi: Teori, Aplikasi, dan Kasus, Bandung: Alfabeta, 2013.
- [10] Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung: Alfabeta, 2019.



