KNOWLEDGE SHARING UNTUK MENDUKUNG KEGIATAN *PERFORMANCE REVIEW AND PLANNING* (PRP) BERBASIS SMARTPHONE ANDROID

Maryanah Safitri

Abstract* — *Today knowledge management is important in companies and organizations in order to improve and manage the assets of Competitive Advantage company or organization that is intellectual. The importance of knowledge management good way to acquire knowledge and how to share knowledge, to the attention of the Life Insurance Company. Flexibility of time and over many activities outside of the office agency and the presence of an agent or leader who has a side job to be the cause for the lack of time knowledge sharing among agents and the constraints in the PRP activities face to face. The purpose of this study is to help overcome the existing problems by building an application that can help agents and leaders in the activities of the Performance Review and Planinning (PRP), and build applications that can develop knowledge sharing among agents that can be done online through the android smartphone that is expected can increase the productivity of the agent and leader. The method used in this research are descriptive analysis of the work and activities and prototype Model for system design. In the application of this android-based smartphone, the agent and the leader can perform PRP and knowledge sharing activities anytime and anywhere without constrained by time and space, which is expected to help agents and leaders in conducting knowledge sharing and PRP activities, especially for those who have side job.

***Intisari* — Pengelolaan pengetahuan saat ini penting untuk diterapkan di perusahaan ataupun organisasi dalam rangka meningkatkan *competitive advantage* dan mengelola aset perusahaan atau organisasi yang bersifat intelektual. Pentingnya pengelolaan pengetahuan baik cara untuk memperoleh pengetahuan maupun cara melakukan berbagi pengetahuan, menjadi perhatian dari perusahaan asuransi jiwa. Flexibilitas waktu dan lebih banyaknya aktifitas agen di luar kantor dan terdapatnya agen ataupun leader yang memiliki *side job* menjadi penyebab minimnya waktu untuk *knowledge sharing* serta menjadi kendala dalam kegiatan *Performance Review and Planinning (PRP)* secara *face to face*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu mengatasi permasalahan yang ada dengan membangun aplikasi yang dapat membantu agen dan leader dalam kegiatan *PRP,* dan membangun aplikasi yang dapat mengembangkan *knowledge sharing* sesama agen yang dapat dilakukan secara *online* melalui *smartphone* android sehingga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dari agen dan leader. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deksriptif analisis kerja dan aktifitas, dan prototype model untuk perancangan sistem.**

Dalam aplikasi yang berbasis *smartphone* android ini, agen dan leader dapat melakukan kegiatan *PRP* dan *knowledge sharing* kapanpun dan dimanapun tanpa terkendala oleh waktu dan ruang, sehingga diharapkan dapat membantu para agen dan leader dalam melakukan *knowledge sharing* dan kegiatan *PRP* terutama bagi mereka yang memiliki *side job*.

Kata kunci — Aplikasi Android, Kegiatan *PRP*, *Knowledge Sharing*, *Smartphone*.

I. PENDAHULUAN

Indonesia menjadi pasar penjualan *smartphone* terbesar di wilayah Asia Tenggara. Indonesia pun menjadi pasar *smartphone* dengan pertumbuhan paling pesat. Hal itu terungkap dari riset terbaru yang dirilis oleh lembaga riset GFK, seperti diberitakan oleh *The Next Web*. Menurut riset tersebut, pada kuartal pertama 2014, Indonesia memiliki pertumbuhan pasar dari tahun ke tahun sebesar 68 persen.Total *smartphone* yang terjual di Tanah Air mencapai 7,3 juta unit, atau dua per lima dari jumlah total penjualan di Asia Tenggara. Dibandingkan dengan negara di Asia Tenggara lainnya, seperti Vietnam dan Thailand, prestasi keduanya mengekor di belakang Indonesia dengan pertumbuhan pasar masing-masing 59 dan 45 persen per tahun [21]. Aktivitas seorang agen dan leader yang lebih banyak berada di lapangan dari pada di kantor menyebabkan terkendalanya waktu untuk melakukan *PRP (Performance Review and Planning)* dan *knowledge sharing* di kantor.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas maka sudah sepatutnya sebuah perusahaan yang bergerak di bidang asuransi jiwa membuat sebuah aplikasi berbasis android bagi para agen dan *leader* agar dapat melakukan *PRP* dan *knowledge sharing* sehingga informasi berupa tacit dapat menjadi explicit. Selain itu seorang leader juga dapat mengontrol aktivitas dan kinerja agennya tanpa harus bertemu dengan agen yang bersangkutan secara *face to face*.

Masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu kegiatan *PRP* masih bersifat manual, sehingga menjadi kurang efektif dan efisien dan *k*urangnya *knowledge sharing* antar sesama agen mengingat tidak sedikit agen maupun leader yang menjadikan profesi mereka sebagai *side job.*

Untuk semakin menghindari meluasnya masalah yang akan dibahas, maka pada penelitian ini hanya akan membahas mengenai kegiatan *knowledge sharing* antar agen pada perusahaan asuransi jiwa.

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian

Program Studi Teknik Informatika STMIK Nusa Mandiri Jakarta, Jln. Damai No. 8 Warung Jati Barat(Margasatwa) Jakarta Selatan Telp. (021) 78839513 Fax. (021) 78839421; e-mail: maryanah.msf@bsi.ac.id

ini adalah bagaimana membangun aplikasi yang dapat membantu agen dan leader dalam kegiatan *PRP* dan *knowledge sharing* secara *online* yang dapat diakses melalui *smartphone* android.

Tujuan dari penelitian ini membangun aplikasi yang dapat membantu agen dan leader dalam kegiatan *PRP dan knowledge sharing* sesama agen secara *online* yang dapat diakses melalui *smartphone* android *serta* untuk meningkatkan produktivitas dari agen dan leader.

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah Agen dan leader dapat mengakses *PRP,* mendapatkan informasi dan *knowledge sharing* yang dapat membantu mereka pada saat bertemu nasabah atau calon nasabah dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan *smartphone* android. Serta memaksimalkan teknologi *mobile* yang sedang berkembang saat ini.

Perancangan dan pembuatan aplikasi ponsel berbasis Android ini hanya dibatasi dari segi sistem informasi atau program aplikasinya saja. Penelitian ini hanya akan membahas mengenai aplikasi ponsel berbasis Android yang dibuat untuk mendukung kegiatan *Performance Review dan Planning (PRP)* serta *knowledge sharing* antar agen pada perusahaan asuransi jiwa yang dapat menghasilkan informasi untuk berdiskusi.

II. KAJIAN LITERATUR

Beberapa literatur yang dipergunakan penulis dalam penelitian ini yaitu:

A. Knowledge Sharing

"*Knowledge* merupakan suatu informasi yang terletak dalam pikiran manusia dimana bermanfaat dalam mengambil keputusan dalam kondisi berbeda sekalipun"[5].

Untuk implementasi *knowledge sharing* tentunya diperlukan metode dan teknik yang baik, beberapa teknik yang dapat dilakukan [1] antara lain:

1) Asistensi kelompok, yaitu mempelajari dari pengalaman kolektif kelompok terkait bagaimana pendekatan-pendekatan orang lain terhadap penyelesaian suatu permasalahan, membangun ide-ide dan solusi untuk permasalahan yang ada, pencerahan-pencerahan yang didapatkan, dan membangun ikatan yang kuat antara anggota kelompok.
2) *Review* setelah tindakan (*after action review*), yaitu mempelajari tindakan yang lebih baik yang dapat dilakukan di masa datang, mengembangkan teknik-teknik dan proses di masa yang akan datang, membangun kepercayaan, dukungan diantara anggota kelompok, membagikan umpan balik dan tanggapan-tanggapan.
3) *Retrospect*, yaitu belajar dari proyek, pengalaman dan kegiatan, yaitu mempelajari bagaimana melakukan aktivitas yang sama dengan lebih baik dengan mempelajari dan mereview prosesnya, mendokumentasikan dengan baik setiap proses yang ada.
4) *Online* dengan komunitas, yaitu berhubungan dengan komunitas-komunitas yang bercirikan atau minat yang sama secara pengetahuan, para ahli yang juga memiliki minat yang sama, membagi ide, pertanyaan dan isu kepada komunitas-komunitas yang terkait, berinteraksi dengan orang-orang secara cepat dan efisien dengan komunitas-komunitas di dunia maya (virtual).

B. *Operating System Android*

Sistem operasi yang digunakan pada smartphone antara lain: Android OS, Symbian OS, BlackBerry OS, Palm OS, Windows Mobile, Microsoft Windows Phone, Apple iOS, Bada OS, Meego, WebOS, dan MXI (Motion eXperience Interface).

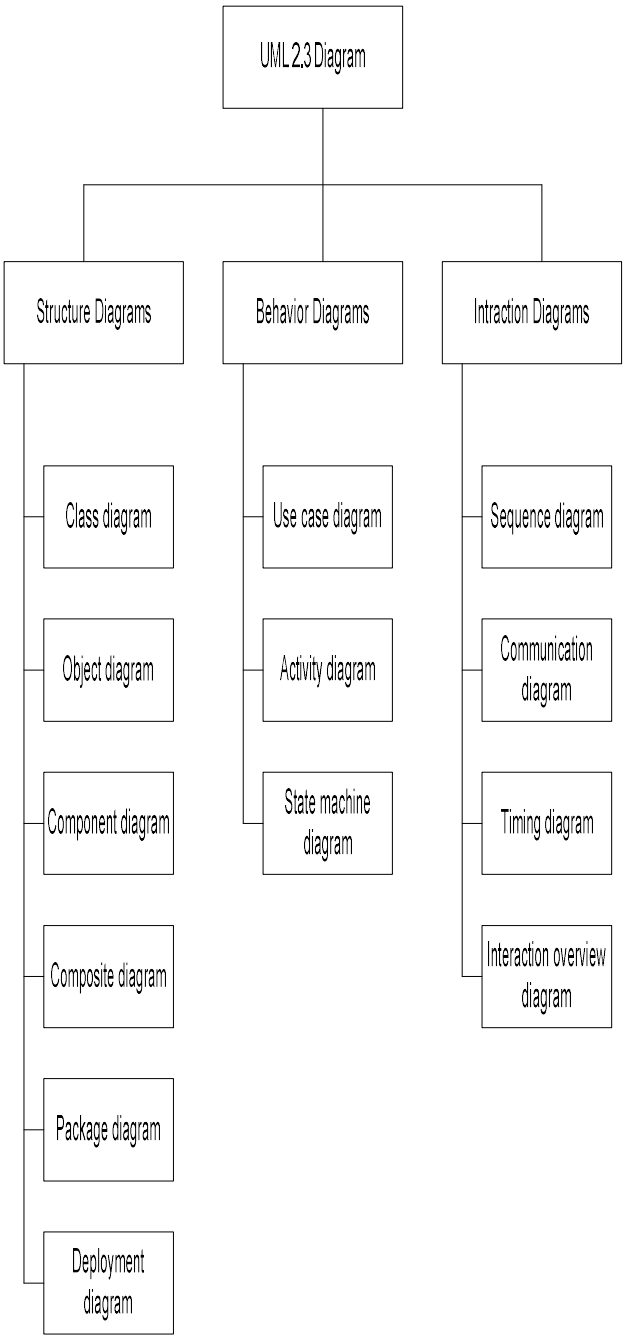
Sumber:http://www.mococorner.com (2015)
Gambar 1. Arsitektur Sistem Android

Komponen-komponen yang menyusun sistem operasi android adalah sebagai berikut:

1) Kernel
2) Android Runtime
3) Libraries
4) *Application Framework*
5) Application

C. *UML (Unifed Modeling Language)*

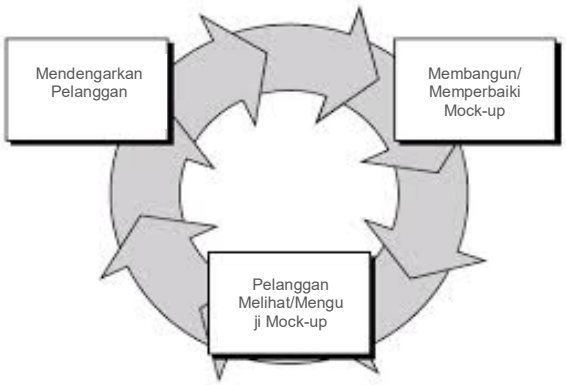
UML hanya berfungsi untuk melakukan pemodelan. Pada UML 2.3 terdiri dari 13 macam diagram yang dikelompokan dalam tiga kategori. Pembagian kategori dan diagram-diagram tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Sumber : Rosa dan Shalahudin (2013)
Gambar 2. Diagram UML

D. Model Prototipe

"Model prototipe (protoyping model) dimulai dari mengumpulkan kebutuhan pelanggan terhadap perangkat lunak yang akan dibuat. Lalu dibuatlah program protipe agar pelanggan lebih terbayang dengan apa yang sebenarnya diinginkan"[8]. Program protipe biasanya program yang belum jadi. Berikut adalah gambar dari model protipe:



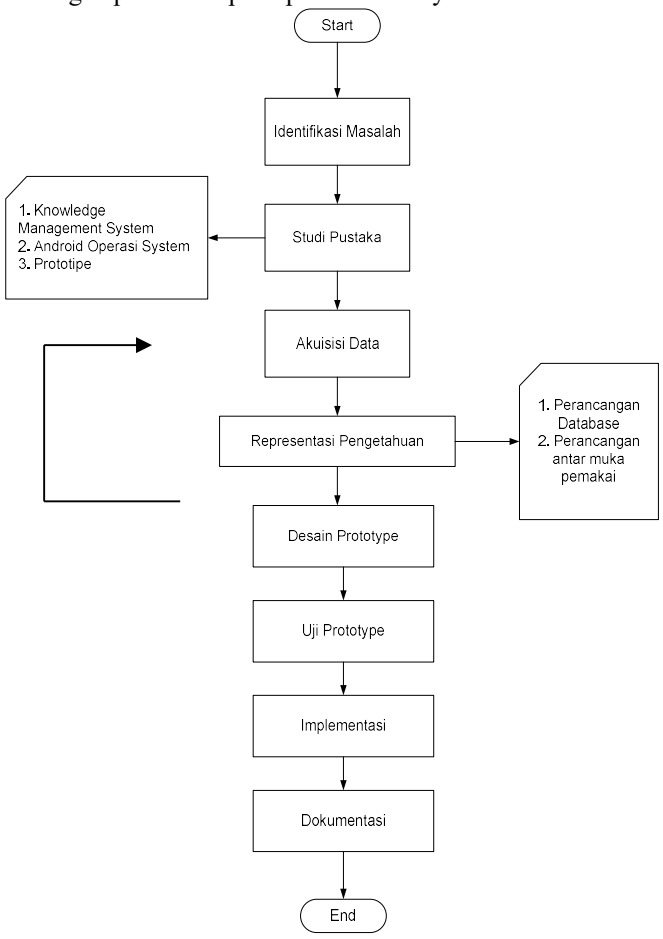
Sumber : Rosa dan Shalahudin (2013)
Gambar 3. Model Prototipe

III. METODE PENELITIAN

Dalam metode penelitian ini, terdapat kerangka pemikiran, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, metode analisis, metode perancangan sistem dan UML.

A. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini yaitu:



Sumber : Hasil Penelitian (2014)
Gambar 4. Kerangka Pemikiran

B. **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini sebagai berikut:Data Sekunder diperoleh melalui studi literatur dan tulisan ilmiah tentang *knowledge sharing* yang ada di lingkungan akademik maupun internet.

C. **Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengolah sumber data untuk menghasilkan informasi bagi pemakainya. Teknik pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini [4] antara lain:

1) Editing
2) Koding
3) Tabulasi

D. **Metode Analisis**

"Desain penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian"[9]. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis kerja dan aktivitas. Penelitian ini ditujukan untuk menyelidiki secara terperinci aktivitas dan pekerjaan manusia, dan hasil penelitan tersebut dapat memberikan rekomendasi-rekomendasi untuk keperluan masa yang akan datang dengan menyajikan rangkuman hasil survey dalam bentuk tabulasi dan transkip.

E. **Metode Perancangan Sistem**

Model yang digunakan dalam perancangan sistem adalah *Prototype Model*. Tahapan dalam *Prototype Model* adalah sebagai berikut:

1) Pengumpulan kebutuhan
2) Membangun prototyping
3) Evaluasi protoptyping
4) Mengkodekan sistem
5) Menguji sistem
6) Evaluasi Sistem
7) Menggunakan system

F. ***UML (Unified Modeling Language)***

Dalam penelitian ini menggunakan tiga macam diagram yang termasuk kedalam UML, antara lain:

1) Use Case Diagram
2) Activity Diagram
3) Deployment Diagram

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini yaitu analisa kebutuhan sistem, *use case, activity diagram,* desain sistem*, deployment diagram,* serta perbandingan antar sistem berjalan dengan sistem usulan.

A. Analisa Kebutuhan sistem

Pada tahap analisis prototipe *Knowledge Sharing* untuk mendukung kegiatan PRP berbasis smartphone *Android* ini menggunakan notasi *Unified Modeling Language* (*UML*).

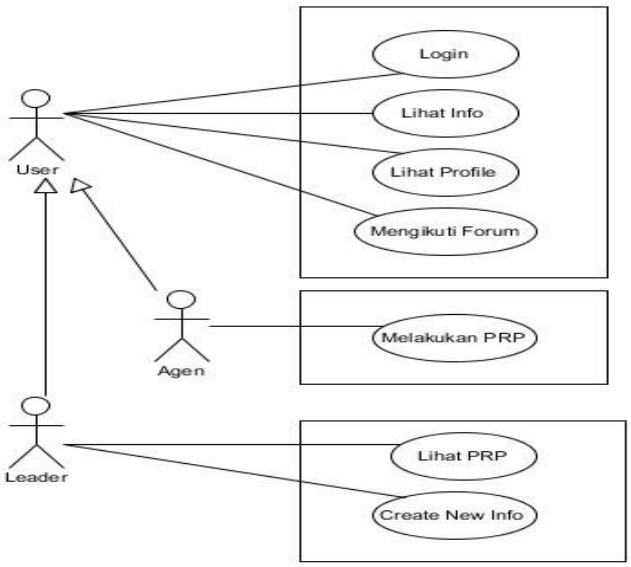
Actor yang diidentifikasi pada prototipe *Knowledge Sharing* untuk mendukung kegiatan PRP berbasis *smartphone* Android ini adalah Agen, Leader, dan Admin.

1) Agen
   Agen merupakan actor yang memiliki hak akses untuk melihat info terbaru tanpa memiliki hak untuk mengubah dan menambah info, melakukan kegiatan *PRP* yaitu dengan menginput Performance dan planning serta melihat perbandingan antara keduanya, dapat mengakses forum yaitu dengan melihat dan mengomentari topik yang sedang didiskusikan serta dapat membuat topik pada kategori umum.
2) Leader
   Leader merupakan actor yang diperbolehkan melihat dan menambah info terbaru, melakukan kegiatan PRP dengan melihat performance dan planning dari agennya serta dapat melihat perbandingan antara keduanya. Leader memiliki hak ases yang sama dengan agen pada fasilitas forum.
3) Admin
   Admin merupakan actor yang bertugas dan memiliki hak akses untuk melakukan operasi pengelolaan data PRP, agen, leader dan proses *knowledge sharing*.

B. Use Case

Use Case Diagram pada perancangan sistem ini adalah sebagai berikut:

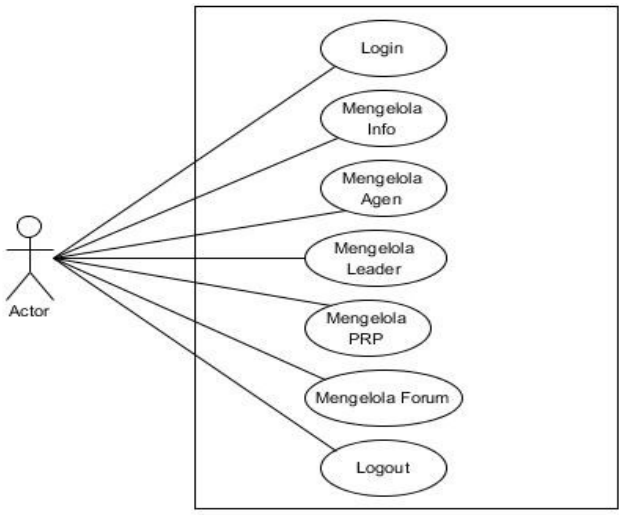
1) Use Case Diagram Penggunaan Fitur Utama
   Use case diagram penggunaan fitur utama pada penelitian ini yaitu:



Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 5. Use Case fungsi utama User

2) Use Case Pengelolaan Sistem
   Use case diagram pengelolaan sistem pada penelitian ini yaitu:



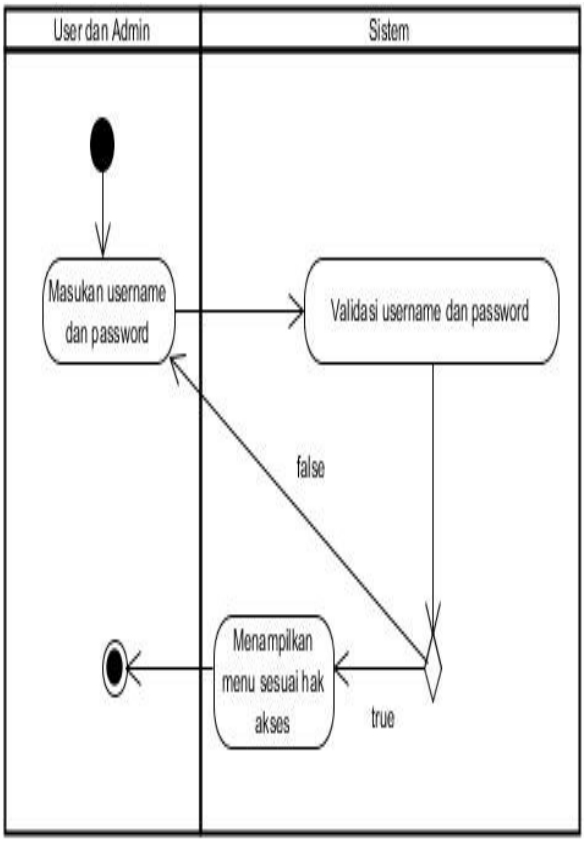
Sumber : Hasil Penelitian (2014)
Gambar 6. Use Case Fungsi Utama Admin

C. Activity Diagram

Activity diagram dalam perancangan sistem ini adalah sebagai berikut:

1) Activity Diagram Untuk Login

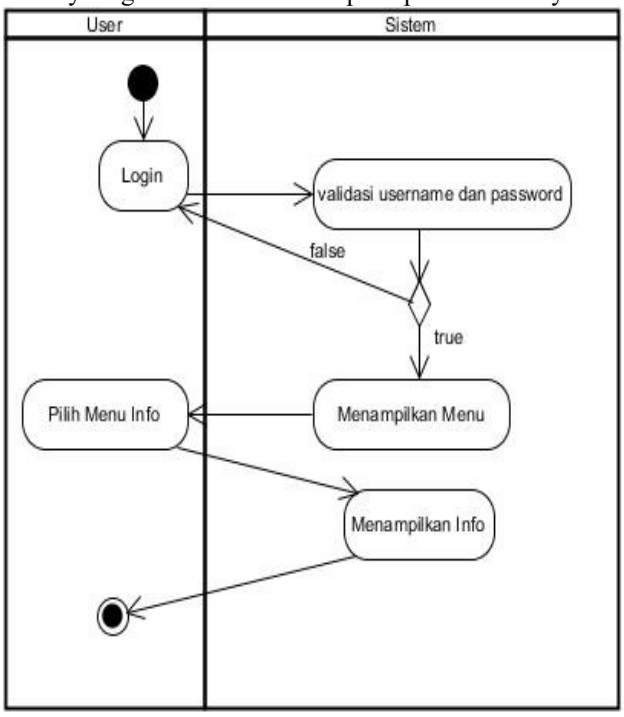
Activity diagram untuk login pada penelitian ini yaitu:



Sumber : Hasil Penelitian (2014)
Gambar 7. Activity Diagram Untuk Login

2) Activity Diagram Untuk Lihat Info

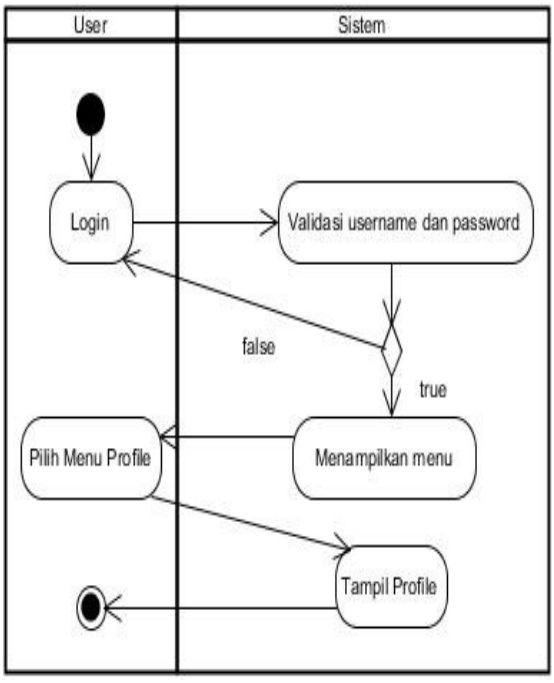
Activity diagram untuk lihat infopada penelitian ini yaitu:



Sumber : Hasil Penelitian (2014)
Gambar 8. Activity Diagram Untuk Lihat Info

3) Activity Diagram Untuk Lihat Profile

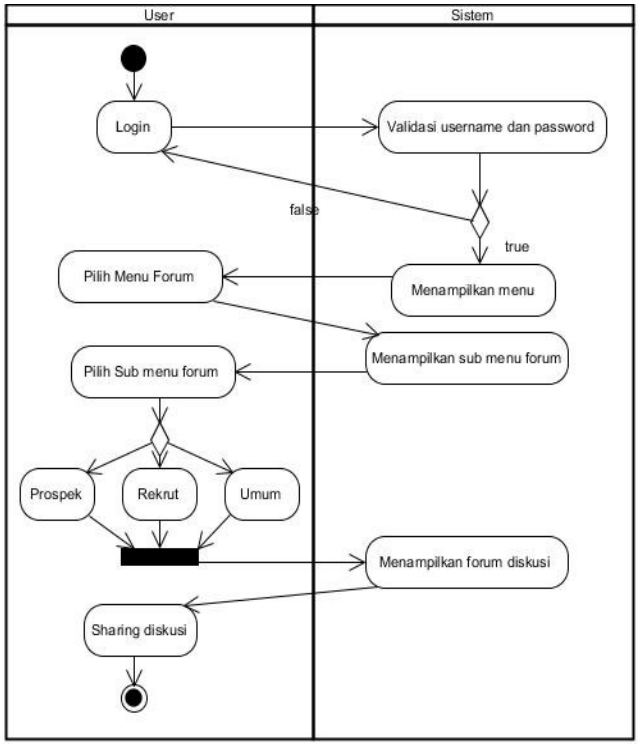
Activity diagram untuk lihat profile pada penelitian ini yaitu:



Sumber : Hasil Penelitian (2014)
Gambar 9. Activity Diagram Lihat Profile

4) Activity Diagram Untuk Mengikuti Forum

Activity diagram untuk mengikuti forum pada penelitian ini yaitu:

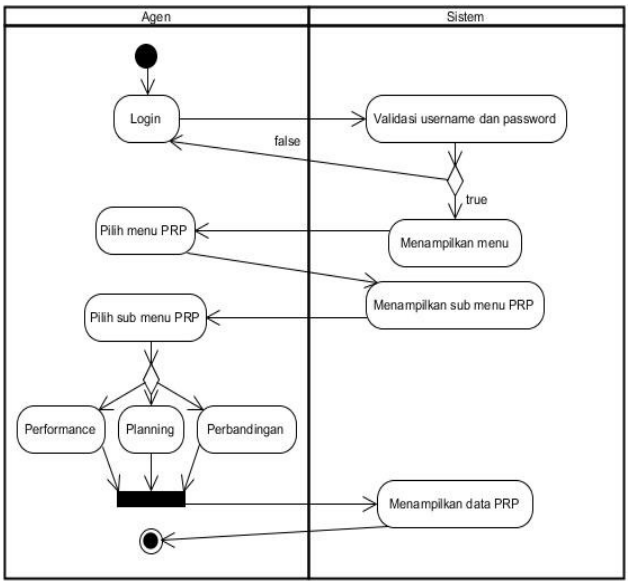


Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 10. Activity Diagram Ikut Forum

5) Activity Diagram Untuk Melakukan PRP

Activity diagram untuk melakukan PRP pada penelitian ini yaitu:

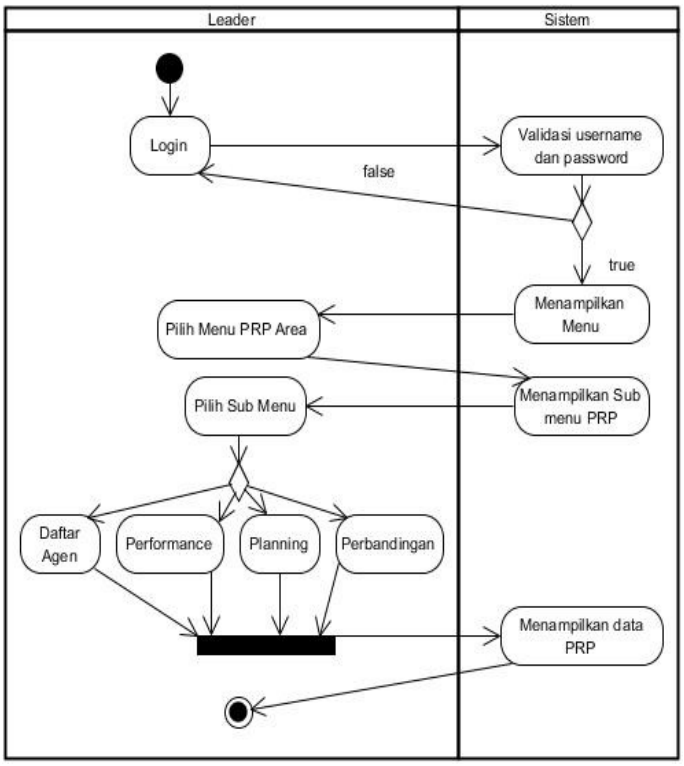


Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 11. Activity Diagram Melakukan PRP

6) Activity Diagram Untuk Lihat PRP

Activity diagram untuk lihat PRP pada penelitian ini yaitu:

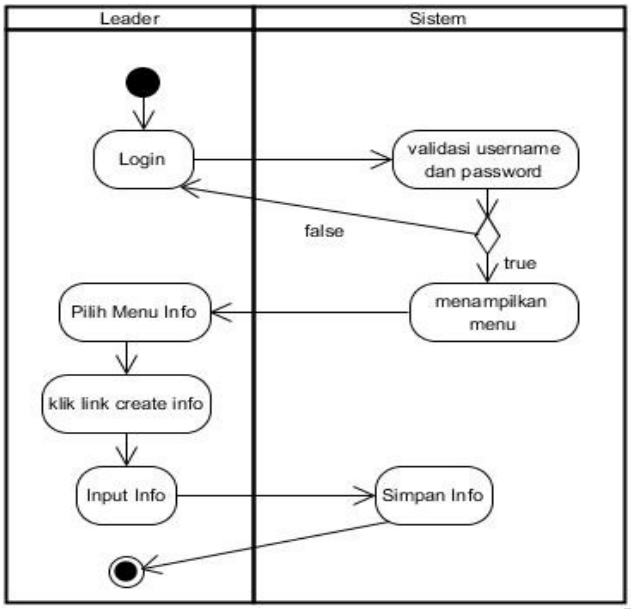


Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 12. Activity Diagram Melakukan PRP

7) Activity Diagram Untuk Create New Info

Activity diagram untuk create new info pada penelitian ini yaitu:

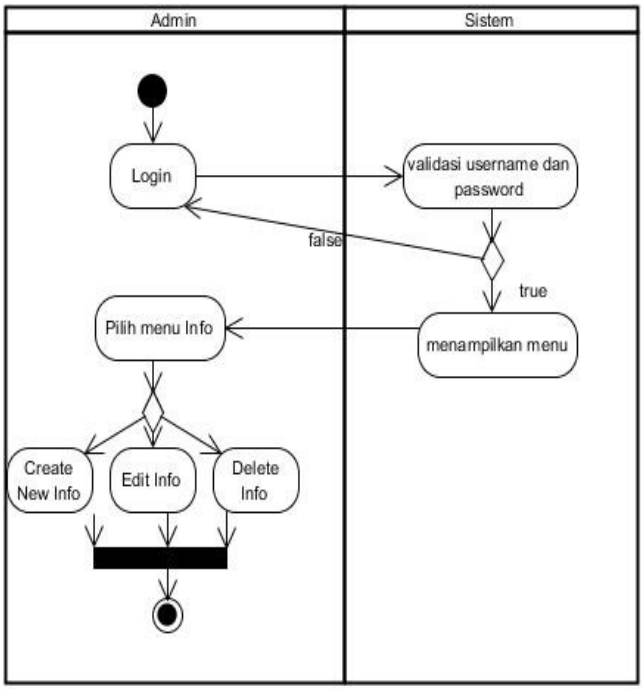


Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 13. Activity Diagram Create New Info

8) Activity Diagram Untuk Mengelola Info

Activity diagram untuk mengelola info pada penelitian ini yaitu:

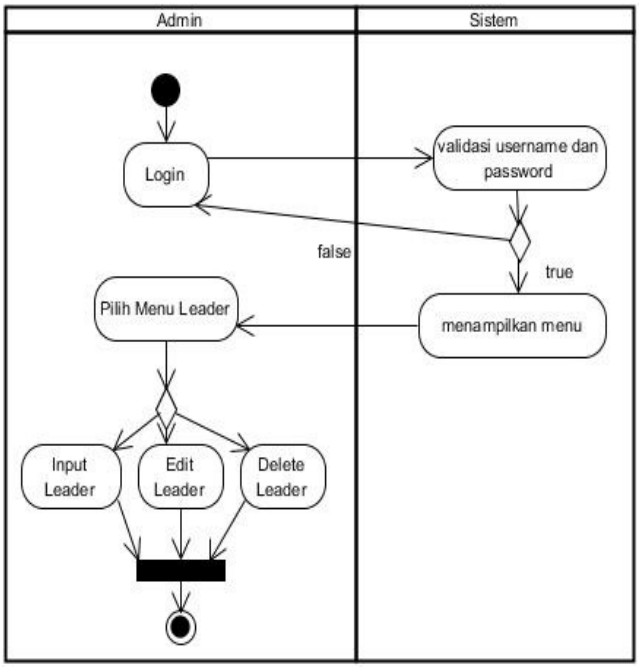


Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 14. Activity Diagram Mengelola Info

9) Activity Diagram Untuk Mengelola Leader

Activity diagram untuk mengelola leadervpada penelitian ini yaitu:

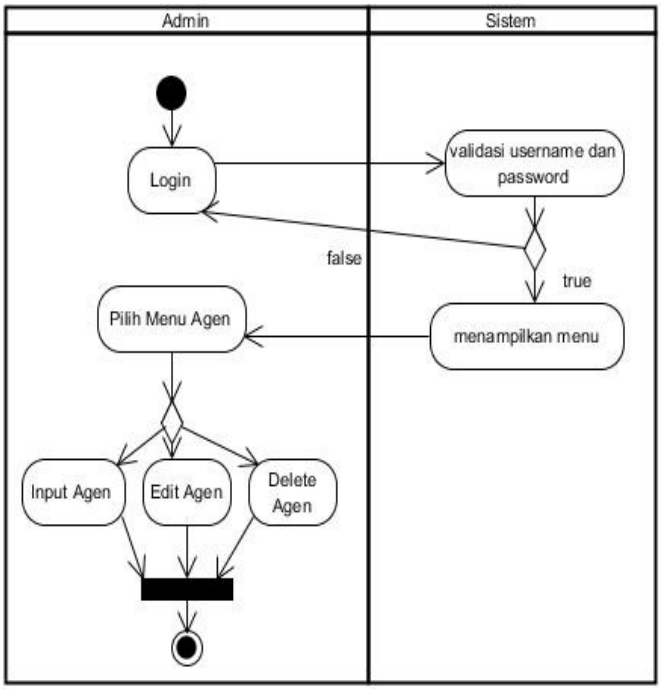


Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 13. Activity Diagram Mengelola Leader

10) Activity Diagram Untuk Mengelola Agen

Activity diagram untuk mengelola agen pada penelitian ini yaitu:

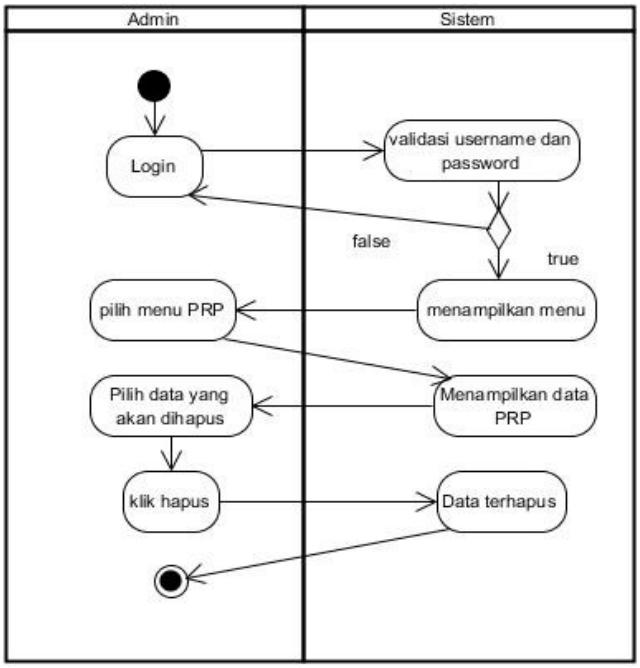


Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 14. Activity Diagram Mengelola Agen

11) Activity Diagram Untuk Mengelola PRP

Activity diagram untuk mengelola PRP pada penelitian ini yaitu:

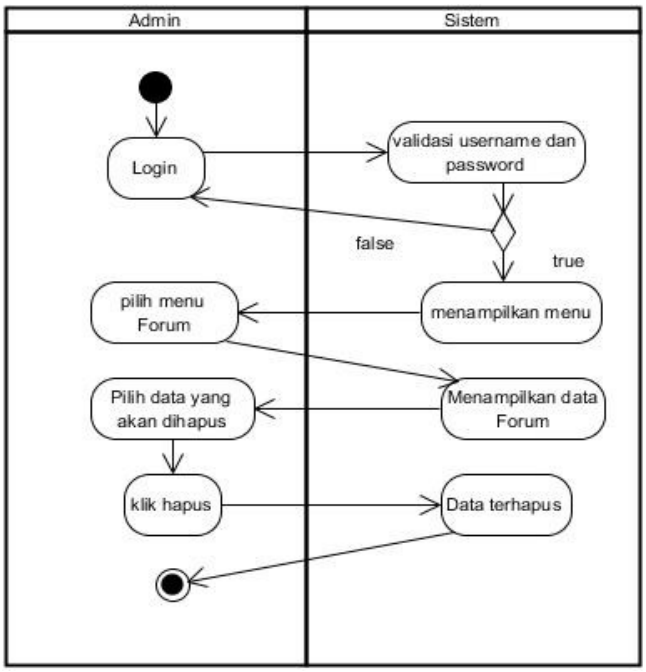


Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 15. Activity Diagram Mengelola PRP

12) Activity Diagram Untuk Mengelola Forum

Activity diagram untuk mengelola forum pada penelitian ini yaitu:



Sumber : Hasil Penelitian (2014)

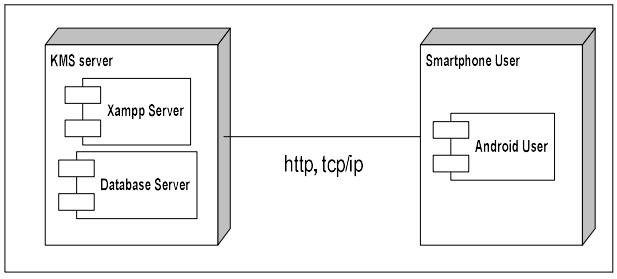
Gambar 16. Activity Diagram Mengelola Forum

D. Deployment Diagram

Deployment diagram atau diagram *deployment* menunjukan konfigurasi komponen dalma proses eksekusi aplikasi. Diagram deployment juga dapat digunakan untuk memodelkan hal-hal [8] sebagai berikut:

1) Sistem tambahan (*embedded system*) yang menggambarkan rancangan device, node dan hardware.
2) Sistem client/server
3) Sistem terdistribusi murni
4) Rekayasa ulang aplikasi

Sebuah *node* adalah server, *workstation*, atau piranti keras lain yang digunakan untuk men-*deploy* komponen dalam lingkungan sebenarnya. Hubungan antar *node* (misalnya TCP/IP) dan *requirement* dapat juga didefinisikan dalam diagram ini.



Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 17. Deployment Diagram Sistem

E. Desain Sistem

Dalam merancang sebuah sistem aplikasi salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah Graphical User Interface (GUI). Berikut ini adalah *graphical user interface* (GUI) yang dirancang untuk prototipe aplikasi Knowledge sharing untuk mendukung kegiatan PRP berbasis smartphone ini.

1) Tampilan Awal

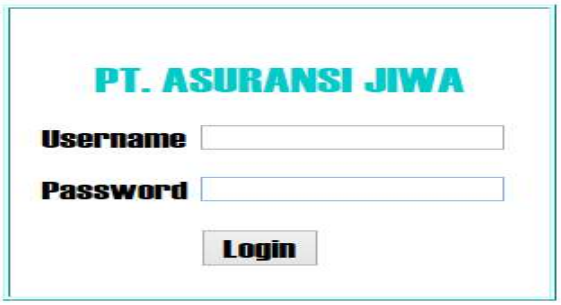
Tampilan awal berfungsi untuk memilih kategori access yaitu apakah sebagai agen, leader atau admin. Bentuk tampilan awal sebagai berikut:

Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 18. Tampilan halaman awal

2) Tampilan Login

Setelah memilih kategori acces, maka agen, leader dan admin harus login terlebih dahulu agar dapat masuk ke menu utama aplikasi tersebut. Bentuk tampilan menu login sebagai berikut:



Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 19. Tampilan Login

3) Tampilan Menu Utama

Menu utama akan tampil semua fasilitas untuk agen, leader dan admin sesuai dengan hak aksesnya. Bentuk tampilan menu utama sebagai berikut :

Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 20. Tampilan Menu Utama

4) Tampilan Menu Info

Menu info akan tampil semua informasi terbaru mngenai produk, kebijakan perusahaan ataupun informasi lain yang bersifat umum untuk agen dan leader. Agen hanya dapat melihat info, leader dapat melihat dan membuat info, sedangkan admin dapat melihat, membuat dan menghapus info. Bentuk tampilan menu info sebagai berikut :

Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 21. Tampilan Menu Info

5) Menu Profile

Menu profile akan tampil data pribadi agen ataupun leader pemilik akun. Sedangkan admin dapat melihat data pribadi agen maupun leader. Bentuk tampilan menu profile sebagai berikut :

Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 22. Tampilan Menu Profile

6) Menu PRP Area

PRP Area untuk agen akan tampil kegiatan PRP terdiri dari input dan tampil performance, planning, serta menampilkan perbandingan anatara performance dan planning sesuai dengan periode yang diinginkan. Tampilan menu PRP untuk leader terdiri dari tampilan daftar agen yang dibawahinya secara langsung, tampil performance, planning dan perbandingan keduanya sesuai dengan nama agen dan periode yang diinginkan. Sedangkan Bentuk tampilan menu latihan sebagai berikut :

Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 23. Tampilan Menu PRP Area

7) MenuForum

Pada tampilan menu forum ini akan tampil semua aktifitas diskusi agen dan leader. Bentuk tampilan forum diskusi sebagai berikut :

Sumber : Hasil Penelitian (2014)

Gambar 24. Tampilan Menu Forum Diskusi

F. Perbandingan Sistem Berjalan dan Sistem Usulan

Berdasarkan hasil analisa, maka didapat tabel perbandingan antara sistem berjalan dengan sistem usulan sebagai berikut:

Tabel 1. Perbandingan Sistem *PRP* Manual dan Berbasis *Smartphone*

Kriteria	Sistem PRP manual	Sistem PRP berbasis smartphone
Waktu	Sesuai dengan jam kerja	Setiap saat
Tempat	Tatap muka secara langsung biasanya di kantor	Dimana saja yang memiliki akses internet, tanpa harus bertatap muka secara langsung (kopi darat)
Media yang digunakan	Berupa catatan dibuku atau kertas saja	Smartphone android
Kondisi *Knowledge sharing*	*Knowledge sharing* antar agen ataupun dengan leader masih belum maksimal, karena kurangnya intensitas pertemuan diantara mereka.	Setiap saat mereka dapat melakukan *knowledge sharing* tanpa menunggu saat ada pertemuan di kantor
getahuan kegiatan prospek dan rekrut	Hanya leader dan agen yang bersangkutan yang tau	Semua agen dan leader dapat mengetahui pengalaman agen yang lain pada kegiatan prospek dan rekrut yang mereka lakukan.
Penyebaran Informasi	Informasi mengenai produk baru, kebijakan perusahaan ataupun informasi yang bersifat umum tidak dapat diketahui setiap saat	Setiap saat dapat mengetahui informasi mengenai produk baru, kebijakan perusahaan ataupun informasi yang bersifat umum.

Sumber: Hasil Penelitian (2015)

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yan telah dilakukan penulis pada salah satu Perusahaan Asuransi Jiwa di Tangerang, maka penulis menarik beberapa kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Kegiatan *performance Review and Planning (PRP)* yang dilakukan oleh agen dan leader masih bersifat manual, hal tersebut kurang tepat dan menjadi kendala bagi agen ataupun leader terutama mereka yang memiliki *side job*. Dengan dibangunnya aplikasi yang berbasis smartphone ini diharapkan dapat membantu mereka melakukan kegiatan *PRP* kapanpun dan dimanapun tanpa terkendala oleh waktu dan tempat.
2. Kegiatan *knowledge sharing* masih kurang, biasanya hanya melalui trainning, *PRP* ataupun pada saat mereka bertemu di kantor dalam acara-acara tertentu, misalnya pada *general meeting*. Dengan adanya fasilitas forum dalam aplikasi berbasis *smartphone* android ini diharapkan dapat memfasilitasi mereka untuk melakukan *knowledge sharing* kapanpun dan dimanapun tanpa terkendala oleh waktu dan tempat.

REFERENSI

[1] Amriani, Tenry Nur. Knowledge Management (KM) dalam Organisasi Publik. Widyaiswara Muda Balai Diklat Keuangan Makassar. http://www.bppk.depkeu.go.id/berita-makassar/19407-knowledge-management-km-dalam-organisasi-publik. 2014.
[2] Awad ,Elias M dan Hassan M. Ghaziri. Knowledge Management, Prentice Hall, Inc., A Pearson Education Company. 2003.
[3] Fatwan, Satyo dan Alex Denni. Indonesian MAKE Study & Lessons learned from the winner . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2009.
[4] Hasan, M. Iqbal. Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta: Gralia Indonesia. 2002.
[5] Lim bui ho, Wuryaningtyas, Ronald. Penerapan Knowledge Management System Pada Perusahaan Bisnis Konsultasi Pada PT. Piramedia Sejahtera Abadi. Jakarta Binus University. 2008.
[6] Nonaka, Ikujiro and Takeuchi H. The Knowledge Creating Company: How Japanesse Companies Create the Dynamics In Innovatio. Oxford University Press. 1995.
[7] Pressman, Roger S. Software En gineerin g : A Practicioner's App roach, 7th Edition. 2010.
[8] Rosa, A.S dan M. Shalahuddin. Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek. Bandung : Informatika. 2013.
[9] Sanusi, Anwar. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat. 2011.
[10] Sudjana. Metode Statistika. Bandung: PT. Tarsito. 2002.
[11] Yuliazmi. Penerapan Knowledge Management Pada Perusahaan Reasuransi: Studi Kasus PT. Reasuransi Nasional Indonesia. Jakarta: Universitas Budi Luhur. 2005.
[12] aryanthi46.blogstudent.mb.ipb.ac.id/.../Sharing-Knowledge-Capability.doc (Diakses 13 May 2014).
[13]www.bppk.depkeu.go.id/bdk/makassar/index.php/component/content/article/14-artikel-widyaiswara/666-knowledge-management-km-dalam-organisasi-publik. (Diakses 31 Mei 2014)
[14]http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-1-00235-IF%20Bab%202.pdf. (Diakses 31 Mei 2014)
[15]http://dessy.blogstudent.mb.ipb.ac.id/2011/03/17/sharing-knowledge-pada-pt-reasuransi-nasional-indonesia/. (Diakses 31 Mei 2014)
[16]http://www.bppk.depkeu.go.id/bdk/makassar/index.php/component/content/article/14-artikel-widyaiswara/666-knowledge-management-km-dalam-organisasi-publik. (Diakses 31 Mei 2014)
[17]*journal.unair.ac.id/filerPDF/JURNAL_Agustin%20Irdiani.doc* (Diakses 31 Mei 2014)
[18]http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pendidikan/Dra.%20Endang%20Mulyatiningsih,%20M.Pd./METODE%20PENGUMPULAN%20DATA.pdf (Diakses 31 Mei 2014)
[19] www. Mococorner.com (Diakses 25 Juni 2014)
[20] Nistanto , Reska K. 2014. Indonesia Pasar Smartphone Terbesar di Asia Tenggara.
[21]http://tekno.kompas.com/read/2014/06/15/1123361/indonesia.pasar.smartphone.terbesar.di.asia.tenggara
[22]http://repository.amikom.ac.id/files/Publikasi_09.11.3347.pdf

Maryanah Safitri, M.Kom. Tahun 2010 lulus dari Program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi STMIK PGRI Tangerang. Tahun 2014 lulus dari Program Strata Dua (S2) Program Studi Magister Ilmu Komputer STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Aktif sebagai anggota Forum Akademisi Indonesia (FAI).