



Human Resource Management

Agus Maulana

Helly Khairuddin

SM Guntur

“Increasing the Performance of Village-Owned Enterprises”

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

Agus Maulana
SM Guntur
Helly Khairuddin



HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

© Penerbit Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia (PRCI)

Penulis:
Agus Maulana
SM Guntur
Helly Khairuddin

Editor:
Muhammad Naufal Anshory

Cetakan Pertama: Januari 2023

Cover: Rusli

Tata Letak: Tim Kreatif PRCI

Hak Cipta 2023, pada Penulis. Diterbitkan pertama kali oleh:

Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
ANGGOTA IKAPI JAWA BARAT
Pondok Karisma Residence Jalan Raflesia VI D.151
Panglayungan, Cipedes Tasikmalaya - 085223186009

Website: www.rcipress.rcipublisher.org
E-mail: rumahcemerlangindonesia@gmail.com

Copyright © 2023 by Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
All Right Reserved

- Cet. I -: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2023
Dimensi : 18,2 x 25,7 cm
ISBN: 978-623-448-384-0

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan
cara apapun tanpa izin tertulis dari penulis dan penerbit

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang
Hak Cipta Pasal 72

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta
Pasal 72

Barang siapa dengan sengaja melanggar dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling sedikit 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran hak cipta terkait sebagai dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

KATA PENGANTAR

Buku ini dipersembahkan kepada pembaca budiman dan khususnya bagi mahasiswa yang sedang menuntut ilmu pengetahuan agar kedepannya mampu menjadi wirausaha yang mengembangkan BUMDes sebagai ujung tombak dalam pembangunan saat ini dan para penulis menyadari begitu pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia untuk dikembangkan dan diutamakan sebagaimana saat ini yang segala sesuatunya berawal dari peran manusia dalam membaca peluang terhadap lingkungan dan potensi. Hadirnya buku ini agar dapat memberi manfaat juga bagi para pengelola BUMDes, Pemerintah Daerah dan Pusat agar dapat menjadi titik awal kemajuan perekonomian desa yang menjadi daya topang bagi Pembangunan Nasional.

Para Penyusun
Agus Maulana, SM Guntur, Helly Khairuddin

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I KNOWLEDGE MANAGEMENT.....	1
A. Knowledge Management.....	1
B. Pembahasan Kasus KM	32
C. Dampak KM	33
D. Tinjauan Proyek Percontohan KM	38
E. Kajian Literature KM	39
BAB II PERILAKU ORGANISASI	47
A. Perilaku Organisasi (<i>Organizational Behaviour</i>).....	47
B. Kepribadian (<i>Personality</i>).....	50
C. Keterikatan pegawai (<i>Employee engagement</i>).....	59
D. Kecerdasan Emosional (<i>Emotional Intellegence</i>).....	64
E. Kelelahan Kerja (<i>Job Burnout</i>).....	69
F. Keinginan Keluar dari Perusahaan (<i>Turnover Intention</i>).....	73
G. Kepribadian terhadap Keterikatan Pegawai	76
H. Kecerdasan Emosional terhadap Kelelahan Kerja	82
I. Kelelahan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	86
BAB III MOTIVASI KERJA	97
A. Definisi Motivasi Kerja.....	97
B. Jenis-Jenis Motivasi Kerja.....	98
C. Dimensi dan Indikator Motivasi Kerja	100
D. Kepuasan Kerja.....	100
E. Indikator Kepuasan Kerja	101
F. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja.....	102
BAB IV KINERJA MSDM.....	105
A. Teori Penilaian Kinerja	106
B. Teori Kinerja Manajer	107
C. Teori Kinerja Organisasi	109
D. Dimensi Kinerja	110
E. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	113

F. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja wirausaha.....	113
G. Teori Kepuasan Kerja	115
BAB V TEORI KEADILAN.....	117
A. Teori Keadilan.....	117
B. Teori Pertentangan (<i>Discrepancy Theory</i>)	117
C. Teori Dua Faktor.....	118
D. Kepuasan Bidang/Bagian (<i>Facet Satisfaction</i>).....	119
E. Teori ERG (Eksistensi-Relasi-Pertumbuhan).....	119
F. Teori Proses Bertentangan (<i>Opponent Process Theory</i>).....	120
G. Teori Hierarki Kebutuhan dari Abraham Maslow	120
H. Kepuasan Kerja Manajer.....	122
I. Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan.....	123
J. Dimensi Kepuasan Kerja.....	124
K. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	126
L. Teori Kepemimpinan	130
M. Kepemimpinan Wirausaha	136
N. Hubungan Kepemimpinan dengan Kinerja	137
O. Hubungan Kepemimpinan dan Kepuasan dengan Kinerja...	138
P. Dimesi Kepemimpinan Wirausaha	139
Q. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepemimpinan Wirausaha.....	142
BAB VI CAPACITY BUILDING	143
A. Keinginan Mencapai Target (<i>Capacity Building</i>).....	143
B. Manajemen dan Tatakelola (<i>Profitability</i>).....	144
C. Pencapaian Benefit (<i>Mutuality</i>).....	147
D. Kinerja Sumber Daya Pengelola Bisnis (<i>Human Resource Business Performance</i>).....	149
E. Teori Komitmen.....	151
F. Hubungan Komitmen dengan Kepuasan Kerja	152
G. Hubungan Komitmen dan Kepuasan Kerja dengan Kinerja.	154
H. Teori Kewirausahaan.....	155
I. Definisi Kewirausahaan	156
J. Kewirausahaan dengan Kinerja Karyawan	157
K. Kewirausahaan, Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan	159

L. Faktor-Faktor Pendorong dan Penghambat Kewirausahaan	161
M. Minat Berwirausaha.....	162
N. Pendidikan Kewirausahaan	164
O. Motivasi Berwirausaha	167
P. Hubungan Kewirausahaan dan Kepuasan Kerja dengan Kinerja.....	168
Q. Dimensi Kewirausahaan	169
R. Teori Pemikiran Kajian	184
 BAB VII TEORI INNOVATION	 189
A. Berdaya Kemampuan Inovasi (<i>Innovation Capability</i>).....	189
B. Sikap Orientasi Kewirausahaan (<i>Entrepreneurship</i>).....	190
C. Orientasi Potensi Usaha (<i>Business Potential Orientation</i>)...	192
D. Kreatifitas Produk dan Layanan (<i>Product Creativity</i>).....	195
E. Orientasi dan Perluasan Pasar (<i>Connectivity</i>).....	196
F. Orientasi Digital Learning (<i>e-Commerce</i>).....	197
G. Budaya Masyarakat Desa (<i>Villages Culture</i>)	198
H. Keinginan Mencapai Target (<i>Capacity Building</i>)	199
I. Manajemen dan Tatakelola (<i>Profitability</i>).....	200
J. Pencapaian Benefit (<i>Mutuality</i>)	203
K. Kinerja Sumber Daya Pengelola Bisnis (<i>Human Resource Business Performance</i>).....	207
L. Teori Kajian Terdahulu	208
 DAFTAR PUSTAKA	 229

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 The Big Five Model of Personality	52
Tabel 2.2 Tipologi Kepribadian Holland dan Pekerjaan-pekerjaan yang Kongruen.....	58
Tabel 2.3 Kecerdasan Emosional.....	68
Tabel 4.1 Metode 360 <i>Degree Assesment</i>	107
Tabel 4.2 Kinerja (<i>Ten Value Performance</i>)	108
Tabel 4.3 Elemen Kinerja Organisasi	110
Tabel 4.4 Pengukuran Kinerja BSC	111
Tabel 4.5 Kinerja Karyawan, Faktor Individu, Kelompok dan Lingkungan.....	113
Tabel 4.6 TEP Kinerja Wirausaha.....	114
Tabel 5.1 Kepuasan Kerja (<i>Job Satisfaction</i>).....	121
Tabel 5.2 Kategori Indeks Kepuasan Pimpinan (IKP)	123
Tabel 5.3 Peluang Indonesia Maksimalkan Bonus Demografi, 2020.....	125
Tabel 5.4 Testimoni Kepuasan Kerja Tokoh Wirausaha Indonesia.....	127
Tabel 5.5 Teori Para Tokoh Kepemimpinan.....	131
Tabel 5.6 Dimensi Kepemimpinan Wirausaha BUMDes, Dimensi 9 Nawa Cita, Filosofi dan Dimensi Pendekatan.	141
Tabel 6.1 Aspek Perbedaan BUMDes, Koperasi dan Perseroan Tebtratas.	144
Tabel 6.2 Tahapan Elemen Pengembangan (TEP) dan Pencapaian Benefit (PB) BUMDes.....	148
Tabel 6.3 Bentuk Komitmen, Tulisan, Ucapan, Pemahaman, Aturan	151
Tabel 6.4 Komitmen Kerja, Kepuasan Kerja dalam Proses Rekayasa Ulang.....	154
Tabel 6.5 Kinerja Kewirausahaan dalam Tahapan Pengembangan Usaha	155
Tabel 6.6 Indonesia Data Mobile, Internet & Sosial Media.....	168
Tabel 6.7 Dimensi-dimensi Kewirausahaan, Direktorat Tenaga Kependidikan (2010).....	169
Tabel 6.8 Alasan Jumlah Pengusaha di Indonesia Rendah, 2019.....	171
Tabel 6.9 Pendapat Ahli tentang Kerangka Berfikir	172

Tabel 6.10 Kajian Terdahulu	173
Tabel 6.11 Pendapat Ahli tentang Kerangka Berfikir	185
Tabel 7.1 Aspek Perbedaan BUMDes, Koperasi dan Perseroan Tebatas.....	201
Tabel 7.2 Teori Kajian Terdahulu	209

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penilaian utama dalam kesuksesan Organisasi.....	3
Gambar 1.2 Aspek Human Capital	25
Gambar 2.1 Model hubungan variabel kecerdasan emosional terhadap <i>turnover intention</i>	86



BAB I

KNOWLEDGE MANAGEMENT

(Contributed Agus Maulana)

“ Sikap Mulia mengalahkan Ilmu Pengetahuan “

A. Knowledge Management

Pengertian Knowledge Management adalah pengelolaan pengetahuan kepada seluruh lapisan organisasi atau perusahaan bertujuan menciptakan inovasi dan perubahan guna meningkatkan efisiensi dan proses pengambilan keputusan serta menjaga stabilitas proses bisnis berkesinambungan dengan menggunakan teknologi.

Sumber Knowledge Manajement ada dua yaitu:

Internal Resources adalah sumber-sumber pengetahuan yang berasal dari dalam organisasi atau perusahaan yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia, Informasi Proses Menjalankan Bisnis dan Pengetahuan Penggunaan Teknologi yang ada dalam perusahaan.

Eksternal Recources adalah sumber-sumber pengetahuan yang berasal dari luar organisasi atau perusahaan yang dapat mempengaruhi pergerakan dan perkembangan Outcome/Layanan perusahaan yang berhubungan dengan Kepuasan Pelanggan, Informasi Perubahan Lingkungan, Market Share, Kemajuan Teknologi Informasi dan Sistem serta Perubahan Peraturan Pemerintah.

Manfaat Knowledge Management adalah berguna dalam menjaga stabilitas operasional perusahaan dan proses bisnis serta dalam keunggulan bersaing.

Metode Knowledge Management adalah melakukan identifikasi kebutuhan knowledge manajemen, menciptakan, menjelaskan dan mendistribusikan pengetahuan kesemua bagian organisasi untuk digunakan dan dipelajari serta dilatih kembali sehingga menjadi suatu ketrampilan dan keahlian untuk keberhasilan perusahaan dalam proses mencapai tujuan.

Faktor Utama Knowledge Management ada empat bagian:

- 1. Sumber Daya Manusia** adalah seluruh anggota perusahaan yang terdiri dari pihak manajemen, pemilik dan karyawan yang harus memahami akan identifikasi kebutuhan pengetahuan, memahami kelemahan dan kekurangan dalam informasi pengetahuan operasi bisnis, membutuhkan pengetahuan dan ketrampilan teknologi yang ada dan yang baru dalam perkembangan ilmu pengetahuan, serta berkeinginan untuk menciptakan pengetahuan yang baru dalam penerapan proses bisnis perusahaan, serta keinginan untuk difasilitasi dalam mendistribusikan pengetahuan yang baru didapat kepada seluruh lini organisasi guna menciptakan pengetahuan baru dan bermanfaat bagi peningkatan pengetahuan dan teknologi outcome/layanan perusahaan kepada pelanggan.
- 2. Proses Bisnis** adalah pengetahuan dalam menjalankan setiap bagian perusahaan yang terkait job description yang harus difahami dan dimengerti oleh setiap anggota organisasi atau perusahaan dan antar hubungan bagian perusahaan pada masing-masing fungsi, peran, koordinasi dan komando, bertukar informasi, berkomunikasi, berteknologi berguna dalam kelancaran proses bisnis perusahaan.
- 3. Penguasaan Teknologi** adalah pengetahuan dalam penguasaan teknologi yang digunakan dalam perusahaan yang dipelajari, dimanfaatkan serta diterapkan dalam pelayanan internal dan eksternal perusahaan. Pelayanan Internal dilakukan untuk layanan di lingkungan perusahaan terhadap karyawan dan anggota manajemen perusahaan. Pelayanan Eksternal dilakukan untuk layanan di lingkungan luar perusahaan terhadap pelanggan dan stakeholder.
- 4. Ancaman Organisasi** adalah factor eksternal yang selalu terjadi begitu cepat dalam perubahan lingkungan, teknologi serta persaingan pasar sehingga mendorong perusahaan untuk melakukan penerapan pengetahuan agar dapat melakukan percepatan akses informasi dan pengetahuan, meningkatkan proses pengambilan pengetahuan, menciptakan inovasi produk dan layanan yang dituntut oleh perubahan, dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis perusahaan atau organisasi.



Gambar 1.1 Penilaian utama dalam kesuksesan Organisasi
(Sumber: Porter & Tanner, 2004)

Siklus Knowledge Managemant ada 9 tahapan:

1. **Identifikasi dan Analisa** yaitu penelusuran informasi awal dari tim yang dibentuk oleh manajemen atau pemilik organisasi, dalam mengumpulkan informasi-informasi yang mendasar pada setiap bagian organisasi, pengetahuan yang bagaimana yang dibutuhkan oleh setiap bagian dan anggota perusahaan, dan hal-hal yang menjadi kendala dalam menjalankan proses bisnis, sehingga tim identifikasi dapat melakukan analisa kebutuhan pengetahuan yang bersifat kebutuhan yang didasari oleh pencarian pengetahuan asset perusahaan, potensi pengetahuan asset perusahaan, analisis dan penilaian asset pengetahuan perusahaan, berdasarkan aturan dan budaya perusahaan serta kriteria evaluasi. Pada akhirnya tim akan menyusun suatu Laporan Identifikasi dan Analisis Asset Pengetahuan Perusahaan atau Organisasi. Kegiatan ini cenderung kearah perencanaan dan pengambilan keputusan yang tidak merubah

dan membatalkan program agar pihak manajemen benar-benar melaksanakannya PDCA.

2. Seleksi dan Klasifikasi yaitu tahapan setelah Laporan Identifikasi dan Analisis dilakukan Seleksi masing-masing bagian perusahaan, mana bagian yang lebih membutuhkan peningkatan pengetahuan dan berapa jumlah anggota organisasinya, serta melakukan klasifikasi berat ringannya permasalahan identifikasi pengetahuan yang harus peningkatan pengetahuan pada anggota organisasi sehingga mengetahui ciri/karakteristik serta bentuk pengetahuan yang dibutuhkan dalam adanya Laporan Hasil Seleksi dan Klasifikasi Knowledge Management Perusahaan. Kegiatan Seleksi dan Klasifikasi ini dilakukan oleh tim yang dibentuk sehingga hasil seleksi itu benar-benar mendapatkan prioritas dan kualitasnya, yang kemudian dituangkan dalam perencanaan kegiatan lanjutan atau langsung ditindaklanjuti dalam pembuatan program peningkatan pengetahuan, biasanya dengan keterbatasan budget perusahaan cukup mengirim duta dari perusahaan untuk dilatih yang berkomitmen dan berkompeten untuk se kembalinya dari pelatihan mendistribusikan pengetahuan kepada anggota organisasi lainnya.

3. Pembuatan Pengetahuan yaitu setelah mengetahui Bentuk dan Ciri/Karakteristik Pengetahuan yang di Identifikasi, Seleksi dan Klasifikasi, tim brainstorming akan melakukan rencana pembuatan pengetahuan, siapa yang akan melakukan pembuatan pengetahuan, bagaimana cara melakukannya dan siapa yang bertanggungjawab melakukan pembuatan pengetahuan dan kapan serta batasan jangka waktu urgensi kebutuhan pengetahuan serta target pembuatan pengetahuan. Pembuatan Pengetahuan diawali dengan catatan, dan bukti-bukti sejarah artefak dan kondisi alam serta lingkungan sekitar yang menjadi sumber inspirasi pengetahuan sehingga ditulis dan bukukan demikian pula pada perusahaan, mencatat dan memberikan saran serta memberikan catatan temuan pemecahan masalah pada buku harian atau Notes Computer sehingga sewaktu-waktu dapat ditelusuri jajak rekamnya pembuatan pengetahuan.

4. **Penyimpanan Pengetahuan** yaitu setelah terbentuk pembuatan pengetahuan yang dibutuhkan anggota organisasi perlu dilakukan penyimpanan yang berguna untuk evaluasi dan feed back dimasa yang akan datang akan keakuratan pengetahuan ini yang mana yang masih dapat digunakan, yang mana yang harus diperbaharui atau yang mana yang harus dikembangkan dan yang mana yang harus menyesuaikan dengan perubahan lingkungan serta menyesuaikan kebutuhan tuntutan pelanggan/pasar. Kegiatan penyimpanan pengetahuan membutuhkan tempat dan bigdata pada computer, biasanya dilakukan pada perpustakaan, dan manuscript yang asli dikhawatirkan rusak maka disimpan dalam bentuk foto, atau slide OHP, film-film, dan driver on-line. Penting penyimpanan data sebagai bukti adanya ilmu pengetahuan terdahulu dan berguna pengembangan bagi generasi berikutnya.
5. **Pengakuan dan Pengukuhan Pengetahuan** yaitu sebuah tahapan dari pengakuan dan pengukuhan pengetahuan ini untuk mendapatkan pengakuan dari khalayak ramai dan sebagai ajang promosi dan pemberitahuan eksistensi perusahaan bahwa keberadaan perusahaan telah atau selalu melakukan update tentang knowledge manajemen dan akan meningkatkan nilai perusahaan serta secara tidak langsung akan membentuk animo pelanggan atau masyarakat bahwa perusahaan berkembang. Kegiatan Pengukuhan dapat mengundang unsur masyarakat, para pakar, stakeholder dan pemerintah. Kegiatan Pengakuan dan Pengukuhan Pengetahuan dapat berupa acara wisuda, pameran produk baru otomotif di arena Pekan Raya dan Convention Center, Ajang Pameran Produk dan Uji Coba Produk Baru, Lomba dan Demonstrasi Ketangguhan dan Kecepatan Mesin serta Kendaraan, Pameran Buku dan Jurnal Ilmiah serta Pajangan Hak Cipta dan Hak Patent serta Hadiah Nobel.
6. **Membagikan Pengetahuan** yaitu proses transfer pengetahuan kepada masing-masing bagian dari perusahaan atau organisasi yang dapat dilakukan kegiatan seperti bentuk workshop, pelatihan, outbond, pemagangan, ceramah, perkuliahan dalam kelas atau virtual, daring atau luring, pembuatan tugas karya ilmiah, paper, makalah dan laporan hasil survey atau magang. Halini biasanya melibatkan para ahli dan coaching. Kegiatan

pendistribusian pengetahuan adalah sebuah kegiatan yang menimbulkan kesenangan, kepuasan batin dan kebanggaan karena senang melihat orang lain mengikuti perkataan dan petunjuk para tutor atau teori yang disampaikan, kemudian bangga akan keberhasilan puncak penerapan ilmu pengetahuan itu pada masa depan yang bertemu pada titik aplikasinya dan penerapannya. Berguna bagi umat manusia ketika temuan paten, theory, royalty dan nobel itu benar adanya.

7. Penggunaan dan Penerapan yaitu tahapan setelah memperoleh pengetahuan dilakukan praktek penggunaan pengetahuan di tempat kerja masing-masing yang kemudian akan terjadi proses penerapan dan evaluasi, prosentase penilaian pemahaman terhadap pengetahuan yang telah ditransfer dan dimiliki, yang kemudian dilakukan kuisisioner evaluasi terhadap penerapan pengetahuan dan data ini berguna untuk perencanaan program berikutnya disimpan pada data perusahaan. Kegiatan ini sebagai wujud kesempurnaan ilmu pengetahuan dan pengejawantahan serta perwujudan dari sebuah ide, pikiran, konsep, teori, hingga prototype, dan operational aplikasi di kehidupan, berhasil-guna dalam masyarakat.

8. Pembelajaran Ulang yaitu bagaimana menafsirkan, mengintegrasikan, menghubungkan, menggabungkan dan menginternalisasikan pengetahuan, kemudian mendapatkan beberapa penemuan baru dari penerapan dan penggunaan pengetahuan sehingga didapati cara dan metode baru dalam melakukan pekerjaan pada bidangnya masing-masing dengan melakukan pencatatan serta sharing informasi kepada bagian/departemen lain dan hal ini dapat membantu efektifitas pada bagian/departemen itu dan departemen lain. Catatan penemuan baru ini akan disimpan pada data tahap penyimpanan data dan bagian tim analisa agar kedepannya dapat menjadi pengetahuan baru dan dikembangkan. Ketika pada titik penemuan prototype dari produk atau layanan yang terbentuk, hal itu merupakan titik awal dari sebuah perubahan dan sebagai permulaan untuk perubahan berikutnya untuk menghadapi perubahan yang baru lagi dimasa saat ini dan depannya. Sehingga mendapat tantangan pembelajaran ulang.

9. Improvisasi dan Penyempurnaan yaitu tahap penyempurnaan pengetahuan dari kumpulan hasil pembelajaran ulang yang telah diterapkan secara berulang-ulang menjadi sebuah pengetahuan baru dan aplikatif sehingga dirasakan sangat berguna bagi setiap anggota perusahaan dan hal ini diangkat kepermukaan oleh pihak manajemen dan pemilik perusahaan dijadikan Role Model serta melakukan Royalty/Hak Patent melalui Lembaga Resmi yang memberikan keuntungan pengetahuan seraca individu anggota organisasi dan mengharumkan nama perusahaan di bidang pengetahuan dan teknologi dimata dunia. Tiada kesempurnaan tanpa adanya pembelajaran, sehingga improvisasi dan penyempurnaan akan selalu terjadi dari suatu period eke periode berikutnya, dari satu masa ke masa berikutnya, dari satu generasi ke generasi berikutnya.

Faktor Dukungan Knowledge Management adalah terdiri dari 4 Pihak yaitu:

- 1. Dukungan Owner** yaitu pemilik perusahaan menyadari arti pentingnya knowledge management adalah satu bagian terpenting yang dapat mempengaruhi proses bisnis, merupakan investasi dalam Human Capital sebab timbulnya biaya dari kegiatan Siklus Knowledge Management, merupakan point dalam perencanaan, bisnis plan, program dan bahkan kemungkinan masuk dalam value company, dan OCD organization culture and development.
- 2. Dukungan Manajemen** yaitu para pimpinan perusahaan selaku penggerak organisasi dan pemangku jabatan dan pemegang tali kebijakan dan keputusan adalah penting memahami arti pentingnya knowledge management adalah salah satu factor yang dapat merubah atmosfire perusahaan, merubah perilaku, sikap dan cara kerja dan cara berfikir hingga cara bertindak karyawan ketika menghadapi permasalahan pada pekerjaannya dan membutuhkan keputusan cepat pada job-nya masing-masing. Denga berbekal pengetahuan yang cukup maka karyawan akan mampu melanjutkan pekerjaannya dihadapan permasalahan yang sedang dihadapinya.