

***Knowledge Sharing, Knowledge Use, Knowledge Storage For
Banking Employee Performance Improvement***

***Berbagi Pengetahuan, Penggunaan Pengetahuan, Penyimpanan
Pengetahuan Untuk Peningkatan Kinerja Karyawan Perbankan***

Sumartik^{1*}, Misti hariasih², Nihlatul Qudus Sukma Nirwana³, Anti Mariani⁴, Danar Putra Mahendra⁵

Faculty of Business Law and Social Sciences, University of Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Faculty of Business Law and Social Sciences, University of Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Faculty of Business Law and Social Sciences, University of Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Faculty of Business Law and Social Sciences, University of Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Faculty of Business Law and Social Sciences, University of Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Abstract. *The company's competitive advantage can be seen from the implementation of strategic management of the company's performance where there is a role for dynamic capabilities in achieving sustainability. The main challenge for companies in general is to understand and apply knowledge management in the form of work systems, how to share, use knowledge and store knowledge and dispose of knowledge that is not in line with standard company procedures in the banking industry in Sidoarjo, especially Conventional Rural Banks which are also hit by break-even. Covid pandemic. The research method is quantitative explanatory with a population of 51 Conventional BPRs in Sidoarjo who are members of the Perbarindo banking organization (Association of Bank Indonesia) in the East Java region with 150 employees as a sample using Accidental Sampling questionnaires. The samples that were declared eligible were categorized as Teller, Customer Service, Back Office, Accounting, Marketing, Supervisor, Area Manager. Data were tabulated and analyzed with SEM-PLS Wrap 3.0 software with outer model and inner model analysis. In this study did not care about age and gender as well as education. The results showed that knowledge sharing has a very large effect on employee performance with a significance level of t count greater than t table. Increasing knowledge sharing in the banking industry can be an innovative performance behavior and strategic plan in the context of economic recovery during the Covid 19 Pandemic.*

Keywords: *Knowledge sharing, Knowledge use, Knowledge storage, Conventional Rural Banks*

Abstrak. Keunggulan kompetitif perusahaan dapat terlihat dari implementasi manajemen strategis kinerja perusahaan dimana terdapat peran kemampuan dinamis dalam mencapai keberlanjutan. Tantangan utama bagi perusahaan secara umum adalah untuk memahami dan menerapkan manajemen pengetahuan dalam bentuk sistem kerja, bagaimana membagi, menggunakan pengetahuan serta penyimpanan pengetahuan dan membuang pengetahuan yang tidak selaras dengan standart prosedur perusahaan di industri perbankan di Sidoarjo khususnya Bank Perkreditan Rakyat Konvensional yang juga terkena impas pandemi Covid. Metode penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif explanatory dengan populasi BPR Konvensional di Sidoarjo sejumlah 51 BPR Konvensional yang tergabung di Organisasi perbankan Perbarindo (Perhimpunan Bank Indonesia) wilayah Jawa Timur dengan karyawan yang dijadikan sampel 150 orang dengan teknik penyebaran angket Accidental Sampling. Sampel yang dinyatakan layak dikategorikan, Teller, Customer Service, Back Office, Accounting, Marketing, Supervisor, Manager Area. Data Ditabulasikan dan dianalisis dengan Software SEM-PLS Wrap 3.0 dengan analisis outer model dan inner model. Dalam penelitian ini tidak mempedulikan usia dan jenis kelamin serta pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagi pengetahuan berpengaruh sangat besar terhadap kinerja karyawan dengan tingkat signifikansi t hitung lebih besar dari t tabel. peningkatan berbagi pengetahuan pada industri perbankan dapat menjadi perilaku kinerja inovatif dan rencana strategis dalam rangka pemulihan ekonomi di masa Pandemi Covid 19.

Kata Kunci: Berbagi pengetahuan, Penggunaan pengetahuan, Penyimpanan pengetahuan, Bank Perkreditan Rakyat Konvensional

PENDAHULUAN

Keunggulan kompetitif perusahaan dapat terlihat dari implementasi manajemen strategis kinerja perusahaan dimana terdapat peran kemampuan dinamis dalam mencapai keberlanjutan tersebut [7]. Dalam lingkungan bisnis yang hiperkompetitif, perilaku kerja inovatif untuk menempati posisi yang menguntungkan merupakan faktor penentu keberhasilan perusahaan [8]. Di masa pandemi Covid 19, semua sektor industri mengalami dampak ekonomi. Berbagai usaha pemulihan ekonomi dilakukan baik dari segi efisiensi biaya, serta pengeluaran produk yang sesuai dengan kemauan konsumen. Efek pandemi juga mengubah semua lini layanan dan produk menjadi serba elektronik. Peran berbagi pengetahuan tacit dianggap sebagai sumber ekonomi yang penting dalam memberikan layanan kepada konsumen [2]. Organisasi dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensinya serta menghindari pemborosan dan segala risiko usaha dengan knowledge sharing baik pengetahuan tampak maupun pengetahuan tidak tampak [9]. Saat ini pengetahuan dianggap sebagai sumber daya berharga dan dikombinasikan dengan teknologi, kerja tim serta budaya tim untuk memberikan produk dan layanan yang berkualitas [6]. Tantangan utama bagi perusahaan secara umum adalah untuk memahami dan menerapkan manajemen pengetahuan dalam bentuk sistem kerja, menciptakan nilai-nilai perusahaan dalam bentuk budaya kerja, mentransfer dan menggunakan dalam berbagai kegiatan dan patut diselidiki serta diteliti dalam meminimalkan tingkat risiko dan mencapai perilaku kinerja inovatif tiap individu dalam perusahaan. Tak terkecuali industri perbankan di Sidoarjo khususnya Bank Perkreditan Rakyat Konvensional yang juga terkena imbas pandemi Covid dan kemajuan teknologi dalam bentuk layanan elektronik padahal peran perbankan sangat dibutuhkan oleh UMKM dalam pemulihan bisnis mereka. Dilain pihak, Berbagi pengetahuan tacit dalam industri perbankan sangatlah berharga dimana bisnis ini sepenuhnya berbasis kepercayaan dari nasabah serta bentuk layanan yang diberikan dalam produk jasa [3]. Perusahaan yang membuat proyek inovatif dan langka serta unik, ketika mampu mengintegrasikan kemampuan tacit individu dengan budaya tim akan sulit ditiru oleh pesaing dan karenanya perusahaan memperoleh kemampuan inovasi dan keunggulan bersaing yang berkelanjutan [9]. Aspek penting yang kurang mendapat perhatian dalam meningkatkan perilaku kerja inovatif adalah mengkonversikan pengetahuan tacit individu dalam bentuk layanan front office, apa yang diinginkan konsumen kemudian dikomunikasikan dalam budaya tim dalam bentuk kegiatan kerja atau sistem kerja dan merupakan mekanisme kompleks atas ekspektasi kemampuan kerja dan persepsi anggota tim dalam bekerja.

Adapun Rumusan masalah: Apakah terdapat pengaruh Sosialisasi dan eksternalisasi Pengetahuan Tacit terhadap Perilaku kerja Inovatif dengan mediasi Budaya Tim?, Strategi Bisnis apakah yang diterapkan dalam peningkatan Perilaku Kerja Inovatif dari segi berbagi Pengetahuan?. Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran mediasi budaya tim untuk sosialisasi dan eksternalisasi pengetahuan tacit terhadap perilaku kerja inovatif, Strategi Bisnis perusahaan perbankan khususnya BPR Konvensional dalam berbagi pengetahuan tacit.

TINJAUAN PUSTAKA

State of the Art dalam penelitian ini adalah karakteristik bisnis mulai kompetitif, kemajuan teknologi yang pesat yang menuntut perusahaan memproduksi barang-barang yang inovatif [2]. Kekreativitasan organisasi senantiasa didukung oleh budaya Tim dan aktivitas individu melalui peningkatan motivasi dan perilaku kerja inovatif [4]. Tacit knowledge bersifat personal dan spesifik dan tidak mudah dikomunikasikan, oleh sebab itu orang yang memiliki tidak selalu dapat mengungkap dan menyadari. Pada penelitian terdahulu, menggunakan Tacit knowledge menjadi 2 Indikator yaitu Socialization dan eksternalization tetapi pada penelitian ini juga menambahkan berbagi pengetahuan, menggunakan pengetahuan dan menyimpan pengetahuan sebagai proses pensistematisan konsep menjadi pengetahuan yang terstruktur yang tertuang dalam strategi bisnis manajemen pengetahuan yang saat ini sangat diperlukan dalam masa pandemi untuk mempertahankan keberlanjutan keunggulan bersaing perusahaan. Perilaku kerja inovatif merupakan perilaku yang mencakup eksplorasi peluang atau ide-ide baru, penerapan ide baru, penerapan pengetahuan baru dan pencapaian peningkatan kinerja pribadi dan perusahaan [5]. Perilaku kerja inovatif juga digambarkan sebagai tindakan individu yang mengenalkan dan menerapkan kebaruan yang bermanfaat pada perusahaan [1]. Perilaku kerja inovatif mengacu pada tindakan karyawan yang memperkenalkan ide, proses dan prosedur peran kerja

baik individu maupun tim serta perusahaan [3]. Indikator perilaku kerja inovatif meliputi 4 indikator yaitu eksplorasi ide, pembangkitan ide, promosi ide, implementasi ide. Budaya Tim memberikan komunikasi yang baik dalam bentuk berbagai interaksi sosial baik informal maupun formal di lingkungan perusahaan dan memotivasi orang lain dalam memberikan layanan dan kinerja yang baik (Yan, et al, 2019). Indikator yang digunakan, koordinasi tim, tanggung jawab tim. Pengetahuan Tacit merupakan pengetahuan yang berkaitan dengan pikiran atau menganalisis sesuatu fenomena dan keterampilan psikomotor seseorang [1]. Indikator dalam penelitian ini adalah berbagi pengetahuan, menggunakan pengetahuan dan menyimpan pengetahuan yang diungkapkan dalam strategi bisnis dalam item pernyataan terbuka pada angket.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif explanatory Asosiatif dengan populasi BPR Konvensional di Sidoarjo dengan sample judgement dari peneliti dengan jumlah 51 BPR Konvensional yang tergabung di Organisasi perbankan Perbarindo (Perhimpunan Bank Indonesia) wilayah Jawa Timur dengan karyawan yang dijadikan sampel 150 orang dengan teknik penyebaran angket Accidental Sampling. Sampel yang dinyatakan layak dikategorikan, Teller, Customer Service, Back Office, Accounting, Marketing, Supervisor, Manager Area. Data Ditabulasikan dan dianalisis dengan Software SEM-PLS Wrap 3.0 dengan analisis outer model dan inner model. Dalam penelitian ini tidak mepedulikan usia dan jenis kelamin serta pendidikan.

Hasil penelitian dan diskusi Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Convergent Validity

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite realibility	AVE
Berbagi Pengetahuan (X1)	0.824	0.987	0.789
Penggunaan Pengetahuan (X2)	0.874	0.988	0,864
Penyimpanan Pengetahuan (X3)	0.896	0.976	0.807
Perilaku kerja Inovatif (Y)	0.893	0.894	0.858
Budaya Tim (Z)	0.958	0.978	0.843

Berdasarkan tabel diatas nilai Average Variance Extracted (AVE) berada 0.5 dengan nilai composite realibility diatas 0,7 sehingga dapat dinyatakan reliabel. Sedangkan nilai cross loading masing masing indikator dalam variabel menunjukkan lebih besar dari 0.7 sehingga dinyatakan memenuhi kriteria validitas.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 2. Hasil pengujian Direct Effect

Pengaruh	Original Sample	T statistik	P values
X1-Y	0.587	0.548	0.000
X1-Z	0.632	0.512	0.001
X2-Y	0.634	0.586	0.000
X2-Z	0.735	0.675	0.004
X3-Y	0.684	0.647	0.000
X3-Z	0.763	0.674	0.000
Z-Y	0.761	0.666	0.020

Tabel 3. Pengujian Indirect Effect

Pengaruh	Original Sample	T statistik	P values
X1-Z-Y	0.387	0.248	0.000
X2-Z-Y	0.432	0.312	0.001
X3-Z-Y	0.234	0.286	0.000

Berdasarkan tabel 2 dan 3, dapat diketahui bahwa pengaruh berbagi pengetahuan terhadap prilaku kerja inovatif dengan budaya tim sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh sebesar 38% dengan T statistik lebih besar dari T tabel sebesar 0,248 dengan tingkat signifikansi 0.000. Pengaruh penggunaan pengetahuan terhadap prilaku kerja inovatif dengan budaya tim sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh sebesar 43% dengan T statistik lebih besar dari T tabel sebesar 0,312 dengan tingkat signifikansi 0.001. Pengaruh berbagi pengetahuan terhadap

prilaku kerja inovatif dengan budaya tim sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh sebesar 23% dengan T statistik lebih besar dari T tabel sebesar 0,286 dengan tingkat signifikansi 0.000.

Diskusi

Pengetahuan tacit sangat penting untuk keberhasilan institusi di semua industri . Berbagi pengetahuan tacit sangat berharga dalam industri perhotelan karena sifat dari produk layanan, di mana distribusi layanan memerlukan interaksi antara pelanggan dan karyawan serta karyawan yang memiliki informasi tentang pelanggan agar mereka dapat memastikan kepuasan pelanggan. Selain pengetahuan tacit yang tidak dapat ditiru, fitur-fiturnya, seperti unik, tidak dapat disalin, dan dengan mudah ditransfer , meningkatkan kepentingan strategis pengetahuan tersebut untuk kemajuan karyawan perbankan.[1] Untuk lebih memahami perilaku kerja inovatif, berbagai penelitian telah difokuskan pada anteseden perilaku kerja inovatif karyawan. Beberapa anteseden yang diusulkan dari IWB termasuk kepribadian dan karakteristik kontekstual, desain pekerjaan, sumber daya organisasi, dan karakteristik pekerjaan, dan kepercayaan, konektivitas, ekspektasi kinerja dan penciptaan citra.[2]. Knowledge sharing (KS) dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting dan berharga. Melalui KS, organisasi dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, menghindari pemborosan dan risiko lainnya. KS memungkinkan individu untuk bertukar pikiran dan mendiskusikan berbagai ide dengan rekan kerja, sehingga menarik perhatian rekan kerja sehingga mereka dapat menggunakan dan mengimplementasikan ide menjadi solusi yang baik untuk suatu masalah.[3] Pemimpin harus mendorong KS dalam manajemen proyek karena karyawan dapat mengakses informasi proyek yang disimpan untuk kepentingan proyek masa depan, sehingga meningkatkan efisiensi. [16]

Pengetahuan terakumulasi selama periode waktu tertentu; oleh karena itu, sangat penting bahwa organisasi mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk menjaga pengetahuan kelembagaan. Pelatihan dalam pengenalan produk perbankan tabungan, kredit dan mengikuti aturan prudential banking dalam menyalurkan dan menghimpun dana masyarakat. Informasi data KTP nasabah dan syarat syarat kredit dipelajari karyawan dan dikategorikan penyimpanan pengetahuan. Pengamanan pengetahuan kelembagaan dapat dicapai dengan membina lingkungan kerja yang positif dan melalui pendampingan. [4]. Perilaku kerja inovatif adalah perilaku yang mencakup eksplorasi peluang atau ide-ide baru, dapat juga berupa penerapan ide-ide baru, penerapan pengetahuan baru, dan pencapaian peningkatan kinerja pribadi dan organisasi. Kemampuan memanfaatkan keterampilan dan kemampuan anggota tergantung pada kualitas jaringan yang ada. [5]. Saat ini, pengetahuan dianggap sebagai sumber daya dan aset yang berharga, dan sulit dan bahkan tidak mungkin untuk memberikan produk dan layanan yang berkualitas dan ekonomis tanpa menggunakan sumber daya ini dan mengelolanya dengan benar. Dalam pandangan ini, pengetahuan dianggap sebagai sumber daya yang berharga di samping sumber daya lain seperti tenaga kerja, tanah, dan modal dan sebagai aset penting organisasi.[6]. Dalam industri berbasis pengetahuan, pemimpin harus menampilkan tingkat tertinggi kompetensi teknis, manusia, konseptual, kepemimpinan, dan manajemen keuangan (Kondrat, 2001). Grant, Baumgardner, dan Shane (1997) telah mengidentifikasi kompetensi teknis sebagai karakteristik manajerial yang signifikan dalam tim berkinerja tinggi.[7]

Perilaku inovatif mencirikan upaya yang disengaja dalam mempromosikan efektivitas inovasi melibatkan tidak hanya inkubasi ide-ide inovatif dan generasi ide-ide inovatif tetapi juga aplikasi praktis dari ide-ide inovatif untuk menghasilkan manfaat inovasi substantif. Konstruksi perilaku inovatif, yang mencakup manifestasi perilaku yang berurutan dari kreativitas dan inovasi, menghasilkan hasil dari upaya inovasi dalam organisasi.[8]

Perilaku kerja yang inovatif dapat didefinisikan sebagai "penciptaan, pengenalan, dan penerapan yang disengaja dari ide-ide baru dalam peran kerja, kelompok atau organisasi, untuk mempromosikan kinerja peran, kelompok, atau organisasi. [9]. Departemen sumber daya manusia percaya bahwa skema insentif dan manajemen kinerja yang mereka terapkan memotivasi pekerja mereka untuk berbagi pengetahuan. Departemen teknologi informasi (TI) menunjuk ke alat produktivitas dan infrastruktur TI yang mereka miliki untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mendistribusikan pengetahuan kepada siapa pun di organisasi. Psikolog sosial telah menunjukkan bahwa pekerja membentuk komunitas kerja atau komunitas praktik (CoPs) di mana berbagi pengetahuan tampaknya terjadi secara alami, jika agak misterius, di antara anggota mereka. [10]

Pemimpin organisasi belajar dan menciptakan pengetahuan baru dengan menyerap pengalaman individu dan organisasi lain karenanya; mempercepat tingkat di mana para pemimpin organisasi belajar dan menciptakan pengetahuan baru merupakan keunggulan kompetitif yang berpotensi signifikan (Heinrichs & Lim, 2005). Shaikh (2004) mengamati bahwa pengetahuan diakui sebagai sumber utama keunggulan kompetitif dan berperan dalam penciptaan kekayaan dalam ekonomi abad ke-21.[11]. Berbagi pengetahuan adalah komponen berharga dari manajemen pengetahuan yang efektif dan pembentukan organisasi pembelajaran (Cho, Li, & Su, 2007). Namun, pengetahuan tacit yang dimiliki oleh individu tidak mudah berubah menjadi pengetahuan eksplisit yang dapat disimpan dan ditransmisikan kepada orang lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk

menganalisis informasi tentang tanggapan karyawan terhadap prekursor dukungan organisasi, iklim organisasi, tingkat insentif yang diberikan kepada karyawan, dan tingkat kehilangan kekuasaan yang dirasakan yang dapat meningkatkan kesediaan untuk berpartisipasi dalam berbagi pengetahuan. [12]. Untuk mempermudah penggunaan kembali aset pengetahuan nyata dan mengeksploitasi modal intelektual, banyak organisasi mengidentifikasi dan mendukung kelompok individu informal, yang disebut komunitas praktik (CoPs). Lesser dan Everest (2001b) menjelaskan bahwa CoP memainkan peran kunci dalam memastikan penciptaan, berbagi, dan penggunaan modal intelektual yang efektif serta memastikan bahwa repositori melayani kebutuhan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh IBM Institute of Knowledge Management menemukan bahwa banyak anggota CoP berfungsi sebagai fasilitator konten, yang secara aktif meminta kontribusi dari anggota dan mengidentifikasi meta-data relevan yang mempermudah pencarian dan penempatan dokumen. Yang penting, banyak dari komunitas ini mensponsori pertemuan tatap muka – seringkali dengan dukungan dari organisasi induk. [13]. “Praktik terbaik adalah kumpulan rutinitas yang, berdasarkan pengalaman masa lalu dari organisasi atau unit lain, dikaitkan dengan serangkaian hasil yang diinginkan yang menjadikannya target untuk transfer” (Berta & Baker, 2004, hal. 90). Kesulitan yang melekat dalam transfer pengetahuan adalah mengambil informasi dan praktik yang ada, mengubahnya menjadi format standar sehingga dapat didistribusikan dan digunakan kembali (Pfeffer & Sutton, 1999). Seluruh proses dimulai dengan kebutuhan individu untuk berbagi pengetahuan mereka. Namun, ini mengasumsikan bahwa individu bersedia untuk berbagi pengetahuan mereka. [14]. Pelatihan adalah cara organisasi membekali karyawan mereka dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan untuk memenuhi tantangan di tempat kerja (Bhatti, Ali, Isa, & Battour, 2014). Sumber daya keuangan yang signifikan diinvestasikan dalam pelatihan oleh organisasi dengan tujuan meningkatkan kinerja karyawan (Lancaster, Milia, & Cameron, 2013). Pemerintah Atlantik Tengah di AS telah menyadari perlunya pelatihan yang tersedia bagi karyawan. Pelatihan akan melintasi beberapa disiplin ilmu dan akan menghilangkan beberapa kebutuhan vendor luar untuk melatih karyawan. [15]

Jika kita ingin mengambil keuntungan penuh dari pengetahuan yang ada dalam suatu organisasi, maka kita harus mengembangkan strategi dan menerapkan kebijakan dan prosedur untuk mengelola lingkungan pengetahuan. Sebuah organisasi dapat membantu dirinya sendiri memanfaatkan sumber daya strategis ini secara optimal dengan terlebih dahulu memahami lingkungan di mana proses pengetahuan akan beroperasi, dan kemudian menerapkan teknik manajemen pengetahuan yang efektif dan efisien untuk mendukung lingkungan. [17]. Manajemen pengetahuan adalah konsep penting untuk penguatan, pertumbuhan, dan kemampuan. Dalam sebuah organisasi, manajer harus membangun pemahaman menyeluruh tentang harapan organisasi dalam hal berbagi pengetahuan untuk setiap tanggung jawab dalam organisasi. Komunikasi ekspektasi kinerja berfungsi sebagai dasar untuk penciptaan karyawan yang berpengetahuan dan kompetitif dalam suatu organisasi. [18]. Kegagalan untuk mengekang kebocoran pengetahuan organisasi dapat menghambat keunggulan kompetitif dan melumpuhkan kelincuhan organisasi. Jika tidak diperbaiki, pengetahuan yang hilang juga dapat membatasi upaya pemasaran dan menurunkan margin keuntungan. Asal-usul kebocoran kekayaan intelektual juga dapat ditelusuri ke kurangnya strategi manajemen pengetahuan dan perencanaan suksesi yang buruk (Rothwell, 2005). Dawes dan Pardo (2009) menyarankan untuk mengurangi kurangnya berbagi pengetahuan dalam organisasi dengan menyalurkan transfer pengetahuan dalam apa yang mereka sebut "jaringan pengetahuan sektor publik" (PSKN) dan menyimpulkan bahwa kegagalan untuk melakukannya dapat menghambat dan membatasi pertumbuhan organisasi. [19]. Masalah transfer pengetahuan dan kinerja perusahaan telah menarik studi yang signifikan. Melalui studi multimetode survei dan studi kasus mendalam, Chang dan Chuang (2011) mempelajari bagaimana proses manajemen pengetahuan dari kemampuan infrastruktur dan strategi bisnis mempengaruhi kinerja perusahaan. Cheng dan Huang (2012) menentukan strategi manajemen pengetahuan, teknologi informasi, dan strategi manajemen sumber daya manusia dapat dikaitkan dengan kinerja perusahaan berdasarkan pertumbuhan dan profitabilitas. [20]. Karyawan dapat dengan mudah berbagi pengetahuan melalui pelatihan dan menggunakan serta menyimpan pengetahuan dalam aplikatif pekerjaannya dan melakukan storage pengetahuan terhadap produk produk perbankan yang resistensi terhadap perubahan teknologi terutama produk kuno yang perlu didesain ulang dengan sentuhan teknologi.

Ucapan Terima Kasih

Bank BPR Konvensional Buduran Delta Purnama Sidoarjo khususnya jajaran Direksi yang membantu secara total untuk penyebaran angket penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Işık, C., Aydın, E., Dogru, T., Rehman, A., Alvarado, R., Ahmad, M., & Irfan, M. (2021). The nexus between team culture, innovative work behaviour and tacit knowledge sharing: Theory and evidence. *Sustainability*, 13(8), 4333. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su13084333>

- [2] Muchiri, M. K., McMurray, A. J., Nkhoma, M., & Pham, H. C. (2020). MAPPING ANTECEDENTS OF INNOVATIVE WORK BEHAVIOR: A CONCEPTUAL REVIEW. *The Journal of Developing Areas*, 54(4), 33-40. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/mapping-antecedents-innovative-work-behavior/docview/2315490479/se-2?accountid=46437>
- [3] Nugraha, A., Irwansyah, & Purwadi. (2021). How digital knowledge sharing affects innovation work behavior and organizational innovation capability in term of sustainability development goals. *IOP Conference Series. Earth and Environmental Science*, 716(1) doi:<http://dx.doi.org/10.1088/1755-1315/716/1/012058>
- [4] Bassett, L. Y. (2017). The relationship between employee perception of facilitating knowledge retention and learning transfer (Order No. 10638414). Available from ABI/INFORM Global. (1972084836). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/relationship-between-employee-perception/docview/1972084836/se-2?accountid=46437>
- [5] Ranihusna, D., Nugroho, A. S., Ridloah, S., Putri, V. W., & Wulansari, N. A. (2021). A model for enhancing innovative work behavior. *IOP Conference Series. Earth and Environmental Science*, 747(1) doi:<http://dx.doi.org/10.1088/1755-1315/747/1/012039>
- [6] Rezaei, F., Khalilzadeh, M., & Soleimani, P. (2021). Factors affecting knowledge management and its effect on organizational performance: Mediating the role of human capital. *Advances in Human - Computer Interaction, 2021* doi:<http://dx.doi.org/10.1155/2021/8857572> Influencing factors on knowledge management for organizational sustainability. (2021). *Sustainability*, 13(3), 1497. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su13031497>
- [7] Shah, S. I., Shahjehan, A., Afsar, B., Sajjad, A. A., & Bilal, B. S. (2020). The dynamics of leader technical competence, subordinate learning, and innovative work behaviors in high-tech, knowledge-based industry: Znanstveno-strucni casopis. *Ekonomska Istrazivanja*, 33(1), 623-638. doi:<http://dx.doi.org/10.1080/1331677X.2019.1699140>
- [8] Shu-pei Tsai. (2018). Innovative behaviour of knowledge workers and social exchange attributes of financial incentive: Implications for knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 22(8), 1712-1735. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/JKM-07-2017-0293>
- [9] Stoffers, J., Hendrikx, K., Habets, O., & van der Heijden, B. (2020). Employability and innovative work behaviours in SMEs in a euroregion: A cross-national comparison between belgium and the netherlands. *Personnel Review*, 49(1), 167-187. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/PR-10-2018-0387>
- [10] Soo, K. (2006). *Why workers share or do not share knowledge: A case study* (Order No. 3204539). Available from ABI/INFORM Global. (305309550). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/why-workers-share-do-not-knowledge-case-study/docview/305309550/se-2?accountid=46437>
- [11] Nold, Herbert A., I. II. (2011). *Relationship between organizational cultural enablers of knowledge creation and firm performance* (Order No. 3467493). Available from ABI/INFORM Global; Publicly Available Content Database. (884183909). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/relationship-between-organizational-cultural/docview/884183909/se-2>
- [12] Smoyer, E. W. (2009). Identifying knowledge sharing relationships in the telecommunication industry (Order No. 3393576). Available from ABI/INFORM Global; Publicly Available Content Database. (305123249). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/identifying-knowledge-sharing-relationships/docview/305123249/se-2>
- [13] Smith, T. I. (2008). An investigation into the impact of information technology bank examiners' community knowledge sharing sessions on their individual performance (Order No. 3330517). Available from ABI/INFORM Global. (304811923). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/investigation-into-impact-information-technology/docview/304811923/se-2?accountid=46437>
- [14] Humble, D. B. (2014). Knowledge adoption practices among ASQ members: An assessment of culture, infrastructure, and personnel (Order No. 3608821). Available from ABI/INFORM Global. (1496772407). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/knowledge-adoption-practices-among-asq-members/docview/1496772407/se-2?accountid=46437>
- [15] Buzan, L. R. (2005). The relationship among cultural distance, social ties, and tacit knowledge sharing in a multinational corporation (Order No. 3194290). Available from ABI/INFORM Global. (305359140). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/relationship-among-cultural-distance-social-ties/docview/305359140/se-2?accountid=46437>
- [16] Roth, A. E. (2016). Knowledge sharing intentions in wholesale distribution organizations (Order No. 3745678). Available from ABI/INFORM Global. (1756653359). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/knowledge-sharing-intentions-wholesale/docview/1756653359/se-2?accountid=46437>

Procedia of Sciences and Humanities

Proceedings of the 1st SENARA 2022

- [17] Wood, C. (2005). An empirical examination of factors influencing work -unit knowledge management effectiveness in organizations (Order No. 3201107). Available from ABI/INFORM Global. (305354001). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/empirical-examination-factors-influencing-work/docview/305354001/se-2?accountid=46437>
- [18] Alexander-Phifer, S. (2016). Communicating performance expectations within organizations and its effect on intention to stay (Order No. 10164306). Available from ABI/INFORM Global. (1845002234). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/communicating-performance-expectations-within/docview/1845002234/se-2?accountid=46437>
- [19] Khumalo, F. (2012). The tacit knowledge transfer process: How middle managers facilitate knowledge sharing in organizations (Order No. 3512454). Available from ABI/INFORM Global. (1024140265). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/tacit-knowledge-transfer-process-how-middle/docview/1024140265/se-2?accountid=46437>
- [20] Young, C. J. (2016). Knowledge management and innovation on firm performance of united states ship repair (Order No. 10042541). Available from ABI/INFORM Global. (1775510079). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/knowledge-management-innovation-on-firm/docview/1775510079/se-2?accountid=46437>