

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERFORMANSI
PROSES KNOWLEDGE TRANSFER
(Studi Kasus PT. Ebako Nusantara)**

Naniek Utami H, Ratna Purwaningsih, Fadhlandi Naufan Z^{*)}

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof Soedarto, SH Tembalang Semarang 50239

Telp (024) 7460052

Abstrak

Knowledge tranfer di PT Ebako Nusantara tergolong kurang baik dengan banyaknya ditunda penerapan sistem-sistem baru, rendahnya delta kurva belajar, dan rendahnya minat dan kepuasan karyawan terhadap knowledge transfer. Untuk itu diperlukan sebuah analisis untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang menentukan performansi knowledge transfer perusahaan dan cara untuk meningkatkannya. Model yang berisi 10 faktor berpengaruh terhadap knowledge transfer digunakan untuk menjawab kebutuhan perusahaan. Faktor-faktor tersebut ialah ambiguitas, sistematika, kemauan transfer, kapasitas mentransfer, kapasitas penyerapan, mekanisme insentif, budaya, dukungan teknis, kepercayaan, dan jarak pengetahuan. Kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk melihat faktor apa saja yang paling berpengaruh. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa faktor kepercayaan dan dukungan teknis yang paling berpengaruh terhadap performansi knowledge transfer perusahaan.

Kata kunci: *Knowledge tranfer, faktor mempengaruhi, regresi*

Abstract

Knowledge tranfer in PT Ebako Nusantara pertained less well due to the large number of delayed implementation of the new systems, the low delta learning curve, and low interest and satisfaction of employees towards knowledge transfer. Therefore, it is required an analysis to find out what factors are the most influenting against performance of the knowledge transfer and ways to enhance it. The model containing 10 influencing factors of knowledge transfer is used to answer the needs of the company. Those factors are ambiguity, systematism, transfer willingness, capacity of impartation, capacity of absorption, incentive mechanism, culture, technical support, trust, and knowledge distance. Then, it is analyzed using multiple linear regression analysis to see which factors are the most influential. The results of this study revealed that the trust factor and technical support are the most influential against performance knowledge transfer towards the company.

Key word: *Knowledge tranfer, influencing factor, regression*

1. Pendahuluan

PT. Ebako Nusantara merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi mebel yang berkelas untuk pasar Eropa dan Amerika. Seperti pada perusahaan umumnya PT. Ebako Nusantara memerlukan sebuah proses transfer ilmu (*knowledge transfer*) yang efektif dan efisien demi kelangsungan perusahaan. *Knowledge transfer* perusahaan ini dikategorikan kurang baik disebabkan oleh beberapa penyebab yang ditemukan, diantaranya:

1. Ditundanya penerapan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*)
2. Rendahnya delta *learning rate* dalam kurva belajar perusahaan sebesar 10,68%
3. Learning curve individu pada karyawan baru sebesar 18,19%

^{*)} Penulis Penanggung Jawab

4. Hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan yang hasilnya menyebutkan 17% kurang puas dengan *knowledge transfer* perusahaan dan 47% menyebutkan frekuensi *knowledge transfer* masih kurang

Berdasarkan masalah-masalah tersebut diatas maka diperlukan identifikasi untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas *knowledge transfer* di perusahaan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi kegiatan *knowledge transfer* yang ada di PT. Ebako Nusantara
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh dari faktor *knowledge transfer* yang ada di PT. Ebako Nusantara.
3. Memberikan usulan cara meningkatkan performansi *knowledge transfer* dalam hal *training* karyawan.

2. Studi Pustaka

Knowledge atau pengetahuan dapat diartikan sebagai sebuah batu bata penting penyusun organisasi, sehingga organisasi dapat mengembangkan kompetensi utamanya, dapat menghadapi tantangan yang berubah-ubah, mengatur kompleksitas, dan juga tetap menguntungkan. (Blome, dkk., 2014). *Knowledge* adalah sebuah konsep yang kompleks, dan sejumlah faktor yang mendefinisikan sifat dasar dunia pengetahuan, manajemen, penilaian, dan pembagian. (Gottschalk, 2007).

Umumnya *knowledge* dibagi menjadi *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. *Explicit knowledge* dapat diekspresikan dengan kata-kata dan angka serta dapat dibagikan dalam bentuk data, formulasi saintifik, spesifikasi, panduan, dan sejenisnya. Jenis *knowledge* ini sudah siap untuk ditransferkan antar individu, dengan formal dan sistematis. *Tacit knowledge* justru sebaliknya, sangat personal dan sulit untuk diformulasikan, sulit untuk dikomunikasikan atau dibagikan dengan yang lain. Insting subjektif, intuisi, dan firasat termasuk dalam kategori *knowledge* ini. (Grover & Davenport, 2001, dalam Gottschalk, 2007)

Knowledge transfer didefinisikan sebagai proses dimana sebuah unit organisasi (contohnya grup, departemen, atau divisi) menyalurkan pengalamannya kepada yang lainnya; informasi dan keahlian yang terorganisir secara sistematis ditukar antar entitas; *knowledge* ditukar antar individu, tim, grup, atau organisasi. (Duan, dkk., 2010).

Menurut Wan, dkk., (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi *knowledge transfer* ada 10 yang dibagi menjadi 5 variabel yaitu: karakteristik *knowledge*, karakteristik sumber *knowledge*, penerima *knowledge*, konteks, dan faktor lainnya yang masing-masing-memiliki beberapa faktor yang membentuknya. Karakteristik *knowledge* ialah karakteristik dari sebuah ilmu/pengetahuan yang ditransferkan termasuk didalamnya ambiguitas dan sistematika; karakteristik sumber *knowledge* ialah karakteristik dari sumber atau pemilik *knowledge* termasuk didalamnya motivasi dan kemampuan dalam mentransferkan *knowledge*; karakteristik penerima *knowledge* termasuk didalamnya kemampuan dalam menyerap atau mengingat materi yang disampaikan; karakteristik dari konteks ialah ketidakproduktifan konteks organisasi dan hubungan yang sulit. Termasuk didalamnya mekanisme insentif, budaya, dan dukungan teknis; dan faktor lain yang ikut mempengaruhi *knowledge transfer* diantaranya kepercayaan dan jarak pengetahuan.

3. Metode Penelitian

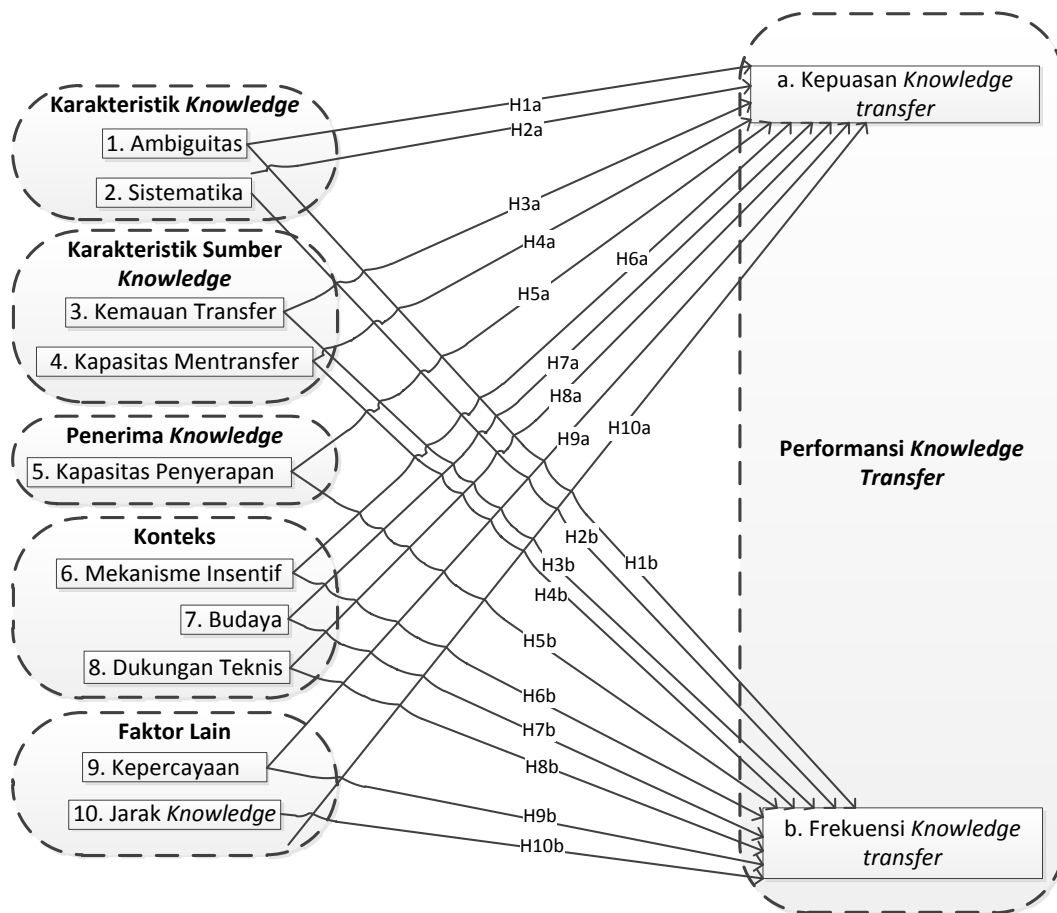
Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebuah perusahaan meuble PT Ebako Nusantara yang berada di Kota Semarang. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif (*survey*). Penelitian ini menggunakan pengambilan data kuisisioner kepada karyawan dan instruktur kerja PT. Ebako Nusantara menggunakan faktor-faktor yang mempengaruhi *knowledge transfer* dengan penelitian yang dilakukan oleh Wan,

dkk (2010). Penelitian ini dikhususkan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi *knowledge transfer* dari atasan ke bawahan (*top-down*).

Beberapa pertimbangannya pemilihan model konseptual Wan, dkk (2010) diantaranya ialah:

1. Tempat objek penelitian ini terdapat di perusahaan/organisasi profit yang sama dengan Wan, dkk (2010) dan keduanya dilakukan kepada orang Asia
2. Model yang digunakan Wan, dkk (2010) lebih lengkap dari pada penelitian lain yang sejenis
3. Metode yang digunakan Wan, dkk (2010) lebih mudah dan praktis untuk dipahami
4. Seluruh hipotesis yang digunakan Wan, dkk (2010) tercantum dalam jurnal yang dibuatnya
5. Terdapat variabel kontrol berupa lama bekerja untuk melihat apakah ada hasil yang berbeda untuk setiap variabel kontrol.

Model konseptual yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1. Definisi dari variabel dan indikator yang digunakan dapat dilihat pada tabel 1 dan 2.



Gambar 1. Model Konseptual yang Digunakan

Kuesioner digunakan untuk mengetahui efektifitas *knowledge transfer* berkaitan dengan variabel penelitian, dimana terdiri dari dua bagian, yaitu: Bagian I berisi data diri responden. Data diri responden menentukan apakah responden dapat digunakan karena memenuhi persyaratan yang ada atau tidak. Data responden berisi nama, jenis kelamin, jabatan, dan lama bekerja. Bagian II berisi pertanyaan tertutup yang berhubungan dengan variabel penelitian yang diambil. Pada penelitian ini menggunakan skala likert dimana terdapat skala 1-5 yang menyatakan responden sangat tidak setuju sampai sangat setuju. jumlah responden

yang dipakai sebesar 88 orang pegawai PT. Ebako Nusantara. Pengujian model yang digunakan dalam penelitian ini mencakup 11 hipotesis yang dapat dilihat di tabel 3. Variabel kontrol yang digunakan ialah lama bekerja responden yang dibagi menjadi tiga kelompok, yakni kurang dari 2 tahun, 2-3 tahun, dan lebih dari 5 tahun.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Responden penelitian ini adalah 88 pegawai PT. Ebako Nusantara yang terdiri dari 40 orang laki-laki dan 48 perempuan. Jabatan yang dimiliki responden beragam 58 orang operator, 16 orang admin, dan 14 orang sisanya dari berbagai tingkat jabatan. 51 orang responden memiliki pengalaman kerja lebih dari 5 tahun.

Setelah *pilot study* kuesioner pada 25 orang awal diterima dan data terkumpul semua, berikutnya dilakukan analisa statistika deskriptif sebagai syarat terpenuhinya asumsi untuk dilakukan analisis regresi (Gujarati, 2003). Analisis faktor dilakukan untuk mengetahui sumbangan masing-masing item pertanyaan dalam menjelaskan variabel yang diteliti .

Tabel 1. Definisi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Karakteristik <i>Knowledge</i>	Karakteristik dari sebuah ilmu/pengetahuan yang ditransferkan	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiguitas • Sistematika
Karakteristik Sumber <i>Knowledge</i>	Karakteristik dari sumber atau pemilik <i>knowledge</i> . Pemilik <i>knowl edge</i> tidak akan memberikan pengetahuannya kepada yang lain karena mereka khawatir kehilangan kepemilikan <i>knowledge</i> , keunggulannya, hak dan status, dan sebagainya.	<ul style="list-style-type: none"> • Kemauan transfer • Kemampuan tranfer
Karakteristik Penerima <i>Knowledge</i>	Karakteristik dari penerima <i>knowledge</i> termasuk didalamnya kemampuan dalam menyerap dan mengingat materi yang disampaikan. Sangat penting bagi penerima <i>knowledge</i> kemampuannya dalam menyerap dan mengintegrasikan dengan pengetahuan individunya pada keadaan dia akan menerima <i>knowledge</i> yang dikermbangkan oleh orang lain.	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan menyerap
Konteks	Karakteristik dari keadaan yang terjadi termasuk ketidakproduktifan konteks organisasi dan hubungan yang sulit	<ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme insentif • Budaya • Dukungan teknis
Faktor Lain	Merupakan faktor lain yang ikut mempengaruhi <i>knowledge</i> tranfer	<ul style="list-style-type: none"> • Kepercayaan • Jarak <i>knowledge</i>

Tabel 2. Definisi Indikator

Indikator	Referensi	Definisi
Ambiguitas	(Wan, dkk 2010)	Merupakan karakteristik sumber <i>knowledge</i> yang menyebabkannya memiliki arti yang berbeda-beda
Sistematika	(Wan, dkk 2010)	Merupakan karakteristik sumber <i>knowledge</i> yang menuntut pemahaman berturutan dari suatu <i>knowledge</i> ke <i>knowledge</i> lainnya
Kesediaan mentransfer	(Wan, dkk 2010)	Kesediaan mentransfer memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan dan frekuensi <i>knowledge transfer</i> .
	(Duan, Nie dan Coakes 2010)	Sebagai sebuah faktor kunci yang dikemukakan oleh para ahli untuk ditingkatkan agar menuntun kepada kesuksesan <i>knowledge transfer</i>
	(Albayrak dan Erensal 2009)	Kesediaan untuk mentransfer menjelaskan tingkat keinginan <i>knowledge</i> berkontribusi
Kapasitas mentransfer	(Wan, dkk 2010)	Kemampuan sumber informasi untuk dapat menyampaikan <i>knowledge</i> yang diinginkan
	(Albayrak dan Erensal 2009)	Proses dan kemampuan spesifik pengetahuan perusahaan untuk memberikan pengetahuan yang dapat diasimilasikan oleh penerima

Lanjutan Tabel 2. Definisi Indikator

Indikator	Referensi	Definisi
Kapasitas penyerapan	(Wan, dkk 2010)	Kapasitas penerimaan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap efek <i>knowledge transfer</i> .
	(Duan, Nie dan Coakes 2010)	Termasuk dalam komponen <i>actor</i> (Pelaku) <i>knowledge transfer</i> yang mana daya serap seseorang berbeda-beda.

Lanjutan Tabel 2. Definisi Indikator

Dimensi	Referensi	Definisi
Kapasitas penyerapan	(Albayrak dan Erensal 2009)	Kemampuan untuk mengenali nilai dari informasi baru, mengasimilasikan dan menerapkannya untuk tujuan komersial (Levinthal, 1990)
	(Ladd dan Ward 2002)	Diistilahkan menjadi Depresiasi (Depreciation) yaitu Kehilangan <i>knowledge</i> setelah ditransfer (Argote, Beckman, & Epple, 1990; Darr, Argote, & Epple, 1995)
Mekanisme insentif	(Wan, dkk 2010)	Pegawai sebuah organisasi akan menyimpan pengetahuannya karena mereka khawatir akan kehilangan kekuasaan ketiak mentransfer pengetahuannya ke orang lain, jika organisasi tidak menyediakan insentif yang pasti
Budaya	(Wan, dkk 2010)	Termasuk dalam konteks <i>knowledge</i> yang ada didalam organisasi, yang sudah menjadi kebiasaan organisasi
Budaya	(Albayrak dan Erensal 2009)	Riset permulaan pada transfer teknologi menunjukkan bahwa perbedaan dalam nilai kerja dan budaya organisasi dapat menghalangi <i>knowledge transfer</i> secara signifikan (Tushman, 1977)
	(Duan, Nie dan Coakes 2010)	Budaya adalah dimensi kunci dari <i>knowledge transfer</i> , pemahaman budaya dapat menunjang komunikasi yang efektif
	(Ladd dan Ward 2002)	Setiap faktor <i>knowledge transfer</i> dipengaruhi oleh budaya organisasi, didefinisikan sebagai nilai dan kepercayaan yang dibagikan (Schein, 1990)
Dukungan teknis	(Wan, dkk 2010)	Bantuan teknis berupa peralatan dan fasilitas pendukung <i>knowledge transfer</i>
	(Duan, Nie dan Coakes 2010)	Diistilakan menjadi Saluran transfer (Transfer channel) yaitu bentuk <i>knowledge transfer</i> yang dilakukan dapat berupa seminar, studi kasus, survey, dll
Kepercayaan	(Wan, dkk 2010)	Dalam hubungan antar sumber <i>knowledge</i> dan penerima <i>knowledge</i> , hubungan kepercayaan (trust) memiliki dampak paling besar pada semua performa faktor yang mempengaruhi <i>knowledge transfer</i> .
	(Duan, Nie dan Coakes 2010)	Kepercayaan antar partner akan memperkenankan partner untuk mengatasi masalah dan hambatan tidak terduga
	(Albayrak dan Erensal 2009)	Tingkat kepercayaan yang tinggi memperbesar berbagi dan belajar informasi karena pembuat keputusan tidak merasa bahwa mereka harus melindungi diriya sendiri (Faulkner, 1998)
Jarak pengetahuan	(Wan, dkk 2010)	Termasuk faktor lain yang mempengaruhi <i>knowledge transfer</i> antara penerima dan pemberi <i>knowledge</i>
	(Albayrak dan Erensal 2009)	Derajat dimana sumber dan penerima memproses <i>knowledge</i> yang sama
	(Duan, Nie dan Coakes 2010)	Sebuah gap antara partner dalam hal dasar pengetahuannya dan perbedaan budaya kebiasaan akan mempengaruhi kesuksesan <i>knowledge transfer</i>

Pada tahap akhir dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi untuk melihat signifikansi masing-masing indikator dan variabel yang mempengaruhi *knowledge transfer* di PT. Ebako Nusantara ini.

Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel kepuasan *knowledge transfer*, hanya variabel kepercayaan (*trust*) yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *knowledge transfer* karena memiliki nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari nilai α 0,05. Seluruh variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan *knowledge transfer* kecuali variabel kemauan mentransfer (*transfer willingness*) dan budaya (*culture*) berpengaruh negatif disebabkan memiliki nilai t hitung yang bernilai negatif.

Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel frekuensi *knowledge transfer*, hanya variabel budaya (*culture*) dan dukungan teknis (*technical support*) yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *knowledge transfer* karena memiliki nilai signifikansi 0,038 dan 0,032 lebih kecil dari nilai α 0,05. Seluruh variabel berpengaruh positif terhadap frekuensi *knowledge transfer* kecuali variabel kemauan mentransfer (*transfer willingness*), mekanisme insentif (*incentive mechanism*), dan budaya (*culture*) berpengaruh negatif disebabkan memiliki nilai t hitung yang bernilai negatif.

Pengujian chi-square dilakukan untuk melihat apakah lama bekerja responden memiliki pengaruh dalam menjawab pertanyaan kuesioner. Hasilnya ialah terdapat perbedaan pada item pertanyaan CL, TS, TR, KD, SF, dan FQ karena masing-masing memiliki nilai chi-square hitung lebih dari α 0,05.

Tabel 3. Hipotesis Penelitian

Indikator	Hipotesis
Ambiguitas	H1: Ambiguitas memiliki korelasi dengan performansi <i>knowledge transfer</i> H1a: Ambiguitas memiliki korelasi negatif dengan kepuasan <i>knowledge transfer</i> H1b: Ambiguitas memiliki korelasi negatif dengan frekuensi <i>knowledge transfer</i>
Sistematika	H2: Sistematika memiliki korelasi dengan performansi <i>knowledge transfer</i> H2a: Sistematika memiliki korelasi negatif dengan kepuasan <i>knowledge transfer</i> H2b: Sistematika memiliki korelasi negatif dengan frekuensi <i>knowledge transfer</i>
Kesediaan Mentransfer	H3: Kesediaan Mentransfer memiliki korelasi dengan performansi <i>knowledge transfer</i> H3a: Kesediaan Mentransfer memiliki korelasi positif dengan kepuasan <i>knowledge transfer</i> H3b: Kesediaan Mentransfer memiliki korelasi positif dengan frekuensi <i>knowledge transfer</i>
Kapasitas mentransfer	H4: Kapasitas mentransfer memiliki korelasi dengan performansi <i>knowledge transfer</i> H4a: Kapasitas mentransfer memiliki korelasi positif dengan kepuasan <i>knowledge transfer</i> H4b: Kapasitas mentransfer memiliki korelasi positif dengan frekuensi <i>knowledge transfer</i>
Kapasitas penyerapan	H5: Kapasitas penyerapan memiliki korelasi dengan performansi <i>knowledge transfer</i> H5a: Kapasitas penyerapan memiliki korelasi positif dengan kepuasan <i>knowledge transfer</i> H5b: Kapasitas penyerapan memiliki korelasi positif dengan frekuensi <i>knowledge transfer</i>
Mekanisme insentif	H6: Mekanisme insentif memiliki korelasi dengan performansi <i>knowledge transfer</i> H6a: Mekanisme insentif memiliki korelasi positif dengan kepuasan <i>knowledge transfer</i> H6b: Mekanisme insentif memiliki korelasi positif dengan frekuensi <i>knowledge transfer</i>
Budaya	H7: Budaya memiliki korelasi dengan performansi <i>knowledge transfer</i> H7a: Budaya memiliki korelasi positif dengan kepuasan <i>knowledge transfer</i> H7b: Budaya memiliki korelasi positif dengan frekuensi <i>knowledge transfer</i>
Dukungan teknis	H8: Dukungan teknis memiliki korelasi dengan performansi <i>knowledge transfer</i> H8a: Dukungan teknis memiliki korelasi positif dengan kepuasan <i>knowledge transfer</i> H8b: Dukungan teknis memiliki korelasi positif dengan frekuensi <i>knowledge transfer</i>
Kepercayaan	H9: Kepercayaan memiliki korelasi dengan performansi <i>knowledge transfer</i> H9a: Kepercayaan memiliki korelasi positif dengan kepuasan <i>knowledge transfer</i> H9b: Kepercayaan memiliki korelasi positif dengan frekuensi <i>knowledge transfer</i>

Lanjutan Tabel 3. Hipotesis Penelitian

Indikator	Hipotesis
Jarak pengetahuan	H10: Jarak pengetahuan memiliki korelasi dengan performansi <i>knowledge transfer</i> H10a: Jarak pengetahuan memiliki korelasi positif dengan kepuasan <i>knowledge transfer</i> H10b: Jarak pengetahuan memiliki korelasi positif dengan frekuensi <i>knowledge transfer</i> .
Variabel Kontrol	H11: Lama bekerja memiliki pengaruh terhadap jawaban kuesioner

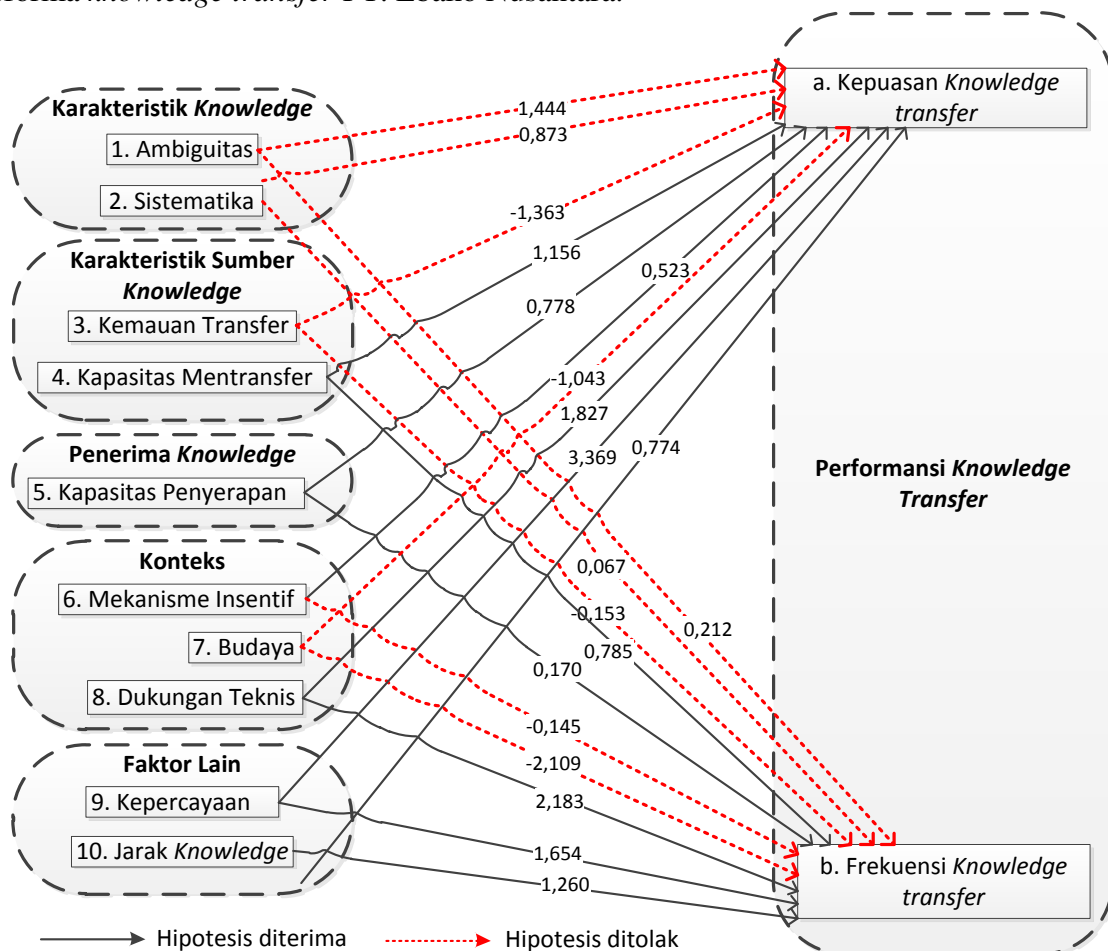
5. Analisis dan Pembahasan

Setelah hasil seluruh pengujian diketahui maka didapatkan hasil untuk menyatakan apakah hipotesis yang dibuat dapat diterima atau tidak. Berdasarkan pada hasil perhitungan diatas, hasil tes hipotesis dirangkum pada Gambar 2.

Dalam karakteristik *knowledge* ambiguitas berpengaruh positif lebih besar terhadap kepuasan dan frekuensi *knowledge transfer* dari pada sistematika. Pada karakteristik sumber *knowledge* kemauan transfer memiliki pengaruh negatif pada performa *knowledge transfer*.

Pada variabel konteks, mekanisme insentif memiliki pengaruh negatif terhadap frekuensi *knowledge transfer*. Sedangkan budaya berpengaruh negatif baik terhadap kepuasan maupun frekuensi *knowledge transfer*. Dukungan teknis menjadi faktor yang memiliki pengaruh paling besar dalam variabel konteks.

Sedangkan pada faktor lain yang mempengaruhi, kepercayaan menjadi faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan *knowledge transfer* dibanding seluruh faktor yang ada. Tingkat kepercayaan dan dukungan teknis menjadi faktor paling berpengaruh terhadap performa *knowledge transfer* PT. Ebako Nusantara.



Gambar 2. Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis

Pada variabel kontrol lama bekerja, terdapat perbedaan pada sebagian jawaban. Hal ini dimungkinkan karena semakin lama pengalaman kerja seseorang di perusahaan maka semakin banyak proses *knowledge transfer* yang ia ikuti dan menyebabkan persepsi responden berbeda-beda.

6. Kesimpulan

Pada penelitian ini model konseptual *knowledge transfer* yang terdiri dari 5 variabel dengan 10 indikator telah diteliti. Setelah dilakukan serangkaian uji dan analisis, dapat disimpulkan faktor yang paling mempengaruhi *knowledge transfer* di PT. Ebako Nusantara, yakni kepercayaan antara pemberi dan penerima *knowledge* dan dukungan teknis yang memadai akan membawa dampak positif terhadap proses *knowledge transfer*.

Daftar Pustaka

- Albayrak, Y. E., & Erensal, Y. C. (2009). Leveraging Technological Knowledge Transfer by Using Fuzzy Linear Programming Technique for Multiattribute Group Decision Making with Fuzzy Decision Variables. *J Intell Manuf*, 223–231.
- Blome, C., Schoenherr, T., & Eckstein, D. (2014). The impact of knowledge transfer and complexity on supply chain flexibility: A knowledge-based view. *Int. J. Production Economics* 147, 307-316.
- Duan, Y., Nie, W., & Coakes, E. (2010). Identifying key factors affecting transnational knowledge transfer. *Information & Management*, 356–363.
- Gottschalk, P. (2007). *Knowledge Management Systems in Law Enforcement: Technologies and Techniques*. Norway: Norwegian School of Management.
- Gujarati, N. (2003). *Basic Econometrics* (4th ed.). New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ladd, A., & Ward, M. A. (2002). An Investigation Of Environmental Factors Influencing Knowledge Transfer. *Journal of Knowledge Management Practice*.
- Wan, J., Liu, Q., Li, D., & Xu, H. (2010). Research on Knowledge Transfer Influencing Factors in Software Process Improvement. *J. Software Engineering & Applications*, 134-140.