

FAKTOR – FAKTOR PERKONGSIAN PENGETAHUAN DI JABATAN
KASTAM DIRAJA MALAYSIA (JKDM) JOHOR BAHRU

MATAHATI BINTI MAHBOL

Disertasi ini dikemukakan bagi memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia)

Fakulti Pengurusan
Universiti Teknologi Malaysia

Ogos 2014

Disertasi ini didedikasikan untuk keluarga serta sahabat atas galakan serta sokongan yang tidak berbelah bagi.

PENGHARGAAN

Alhamdulillahirabbil ‘Aalamin dipanjatkan kepada Allah SWT kerana dengan rahmat dan hidayahNya jualah penyelidik dapat menyelesaikan penulisan disertasi ini. Selawat dan salam juga diatitkan kepada nabi besar Muhammad SAW. Ucapan penghargaan terima kasih ini, saya diberikan kepada penyelia saya **Prof. Madya Dr. Khalil Bin Md Nor** atas sokongan serta panduan yang diberikan sepanjang kajian ini dijalankan.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua ibubapa diatas galakan, pengorbanan, serta kasih sayang diberikan dalam memberi didikan hingga berjaya mencapai ketahap ini. Selain daripada itu, saya mengucapkan terima kasih kepada rakan sekelas kerana banyak membantu dalam memberikan nasihat serta kata-kata motivasi dalam menyiapkan disertasi ini.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine factors that have positive relationship with knowledge sharing at Jabatan Kastam DiRaja Malaysia (JKDM) Johor Bahru. In this study, five factors had been studied which are self-efficacy, job satisfaction, performance outcome expectation, intrinsic rewards, and capabilities of ICT knowledge. The study population consisted of staff from professional group of 127 peoples. Survey forms were used as a method of data collection for this study. A total of 109 respondents answered the survey and completed the form. Data were analyzed using the Statistical Packages Social Science (SPSS) version 16. Cronbach Alpha, Pearson correlation and factor analysis were used to analyze the five factors of knowledge sharing. Analysis of Pearson correlation had found three factors that have a positive and significant relationship towards knowledge sharing (self-efficacy, performance outcome expectation and capabilities of ICT knowledge) while the other two factors had a positive but not significant relationship towards knowledge sharing (job satisfaction and intrinsic rewards).

ABSTRAK

Tujuan kajian ini dijalankan ialah untuk mengetahui faktor yang mempunyai hubungan positif dengan perkongsian pengetahuan di Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) Johor Bahru. Lima faktor perkongsian pengetahuan yang dikaji ialah efikasi diri, kepuasan kerja, jangkaan hasil prestasi, ganjaran intrinstik dan keupayaan pengetahuan ICT. Populasi kajian terdiri daripada kakitangan bergred W41, W44, W48, W52 dan W54 seramai 197 orang. Borang kaji selidik digunakan sebagai kaedah dalam pengumpulan data bagi kajian ini. Seramai 109 responden telah menjawab serta melengkapkan borang kaji selidik. Data kemudiannya dianalisis melalui *Statistical Packages Social Science (SPSS)* version 16. Cronbach Alpha, faktor analisis dan korelasi Pearson telah digunakan bagi menganalisis lima faktor perkongsian pengetahuan. Hasil dapatan kajian melalui penganalisan daripada korelasi Pearson mendapati tiga faktor mempunyai hubungan yang positif dan signifikan (efikasi diri, jangkaan hasil prestasi dan keupayaan pengetahuan ICT) manakala dua lagi faktor mempunyai hubungan yang positif tetapi tidak signifikan (kepuasan kerja dan ganjaran intrinstik).

ISI KANDUNGAN

BAB	TAJUK	M/S
	PENGESAHAN	ii
	DEDIKASI	vi
	PENGHARGAAN	vii
	ABSTRACT	viii
	ABSTRAK	ix
	ISI KANDUNGAN	x
	SENARAI JADUAL	xiv
	SENARAI RAJAH	xvi
1	Pengenalan	
	1.1 Pendahuluan	1
	1.2 Latar Belakang Permasalahan Organisasi: Jabatan Kastam Di Raja Malaysia (JKDM) Johor Bahru	3
	1.3 Latar Belakang Permasalahan Kajian	6
	1.3.1 Pernyataan Permasalahan	7
	1.4 Persoalan Kajian	10
	1.5 Objektif Kajian	10
	1.6 Hipotesis Kajian	11
	1.7 Skop Kajian	12
	1.8 Kepentingan Kajian	12
	1.9 Batasan Kajian	14
	1.10 Definisi Konseptual	15

1.10.1	Pengurusan Pengetahuan	16
1.10.2	Perkongsian Pengetahuan	16
1.10.3	Efikasi Diri	16
1.10.4	Kepuasan Kerja	17
1.10.5	Jangkaan Hasil Prestasi	17
1.10.6	Ganjaran Intrinsik	18
1.10.7	Teknologi Maklumat dan Komunikasi (Information Communication and Technology)	18
1.11	Definisi Operasi	18
1.10.1	Perkongsian Pengetahuan	19
1.10.2	Efikasi Diri	19
1.10.3	Kepuasan Kerja	19
1.10.4	Jangkaan Hasil Prestasi	19
1.10.5	Ganjaran Intrinsik	20
1.10.6	Keupayaan Pengetahuan ICT	20
1.12	Kesimpulan	20
2	KAJIAN LITERATUR	
2.1	Pendahuluan	22
2.2	Konsep Data, Maklumat dan Pengetahuan	23
2.2.1	Data	23
2.2.2	Maklumat	24
2.2.3	Pengetahuan	24
2.3	Pengurusan Pengetahuan	27
2.4	Perkongsian Pengetahuan	29
2.5	Model Perkongsian Pengetahuan: SECI Model (Nonaka dan Takeuchi, 1995)	31
2.6	Pembolehubah Kajian	32
2.6.1	Dimensi Individu	34
2.6.1.1	Efikasi Diri	34
2.6.1.2	Kepuasan Kerja	36
2.6.2	Dimensi Organisasi	38
2.6.2.1	Jangkaan Hasil Prestasi	38
2.6.2.2	Ganjaran Intrinstik	39
2.6.3	Dimensi Teknologi	41

2.6.2.1	Keupayaan Pengetahuan ICT	42
2.7	Pembangunan Hipotesis	44
2.6.1	Dimensi Individu	44
2.6.1.1	Efikasi Diri	44
2.6.1.2	Kepuasan Kerja	45
2.6.2	Dimensi Organisasi	46
2.6.2.1	Jangkaan Hasil Prestasi	47
2.6.2.2	Ganjaran Intrinstik	48
2.6.3	Dimensi Teknologi	49
2.6.2.1	Keupayaan Pengetahuan ICT	49
2.8	Kesimpulan	50
3	METODOLOGI PENYELIDIKAN	51
3.1	Pendahuluan	51
3.2	Aliran Kajian	53
3.3	Rangka Kerja Kajian	54
3.4	Kajian Rintis	55
3.5	Analisis Data	55
3.6	Populasi dan Kaedah Persampelan	56
3.6.1	Saiz Sampel	57
3.7	Kaedah Pengumpulan Data	60
3.8	Instrumen Kajian	61
3.9	Kesahan (<i>Validity</i>) Instrument dan Kebolehpercayaan (<i>Reliability</i>)	71
3.9.1	Kesahan Instrumen	72
3.9.2	Ujian Kebolehpercayaan: Alpha Cronbach	72
3.9.2.1	Efikasi Diri	73
3.9.2.2	Kepuasan Kerja	74
3.9.2.3	Jangkaan Hasil Prestasi	74
3.9.2.4	Ganjaran Intrinstik	75
3.9.2.5	Keupayaan Pengetahuan ICT	75
3.9.2.6	Perkongsian Pengetahuan	76
3.10	Kaedah Data Analisis	76
3.11	Kesimpulan	77

4	ANALISIS DATA	78
4.1	Pendahuluan	78
4.2	Prosedur Pengumpulan Data	79
4.3	Penerangan Kajian	79
4.4	Pengedaran dan Pengumpulan Borang Soal Selidik	80
4.5	Masalah Yang Dihadapi	81
4.6	Penglibatan Serta Kadar Respon	81
4.7	Analisis Demografi	82
4.7.1	Jantina	82
4.7.2	Umur	83
4.7.3	Pengajian Tertinggi	84
4.7.4	Gred	84
4.7.5	Tempoh Perkhidmatan	85
4.8	Faktor Analisis	86
4.9	Penganalisan Pembolehubah Kajian Melalui Korelasi Pearson	93
5	PERBINCANGAN DAN PENUTUP	98
5.1	Pendahuluan	98
5.2	Rumusan Tujuan Serta Reka Bentuk Kajian	99
5.3	Ringkasan Hasil Dapatan Kajian	101
5.4	Implikasi Kajian	102
5.5	Batasan dan Cadangan	104
5.6	Penutup	106
	RUJUKAN	xvii
	LAMPIRAN	xxix

SENARAI JADUAL

BAB	TAJUK	M/S
2	KAJIAN LITERATUR	
	Jadual 2.1 Jenis dan ciri-ciri pengetahuan (Lee, 1989)	25
3	METODOLOGI PENYELIDIKAN	
	Jadual 3.1 Penentuan Saiz Sampel	58
	Jadual 3.2 Kaedah Persampelan Berstrata	59
	Jadual 3.3 Penjelasan Pembolehubah Kajian	61
	Jadual 3.4 Penjelasan Seksyen Dalam Instrumen Kajian	62
	Jadual 3.5 Item Soalan Seksyen B	65
	Jadual 3.6 Item Soalan Seksyen C	66
	Jadual 3.7 Item Soalan Seksyen D	67
	Jadual 3.8 Item Soalan Seksyen E	68
	Jadual 3.9 Item Soalan Seksyen F	69
	Jadual 3.10 Item Soalan Seksyen G	70
	Jadual 3.11 Pekali Alpha Cronbach	73
	Jadual 3.12 Alpha Cronbach: Efikasi Diri	73
	Jadual 3.13 Alpha Cronbach: Kepuasan Kerja	74
	Jadual 3.14 Alpha Cronbach: Jangkaan Hasil Prestasi	74
	Jadual 3.15 Alpha Cronbach: Ganjaran Intrinstik	75
	Jadual 3.16 Alpha Cronbach: Keupayaan Pengetahuan ICT	75
	Jadual 3.17 Alpha Cronbach: Perkongisan Pengetahuan	76
	Jadual 3.18 Kaedah Analisis	77

4	ANALISIS DATA	
Jadual 4.1	Jumlah Borang Soal Selidik Yang Diedarkan	82
Jadual 4.2	Analisa Demografi: Jantina	82
Jadual 4.3	Analisa Demografi: Umur	83
Jadual 4.4	Analisa Demografi: Pengajian Tertinggi	84
Jadual 4.5	Analisa Demografi: Gred	85
Jadual 4.6	Analisa Demografi: Tempoh Perkhidmatan	85
Jadual 4.7	Julat Nilai Faktor Analisis	86
Jadual 4.8	Ringkasan Hasil Dapatan KMO Dan Ujian Barlett	87
Jadual 4.9	Ringkasan Nilai <i>Rotated Component Matrix</i> Yang Pertama	88
Jadual 4.10	Ringkasan Nilai <i>Rotated Component Matrix</i> Yang Kedua	91
Jadual 4.11	Julat Nilai Korelasi Pearson	94
Jadual 4.12	Hasil Dapatan Analisis Korelasi Pearson	95
Jadual 4.13	Ringkasan Ujian Hipotesis	97
5	PERBINCANGAN DAN PENUTUP	
Jadual 5.1	Ringkasan Hasil Dapatan Hipotesis Kajian	101

SENARAI RAJAH

BAB	TAJUK	M/S
2	KAJIAN LITERATUR	
	Rajah 2.1 Proses Pengurusan Pengetahuan	28
	Rajah 2.2 SECI Model oleh Nonaka & Takeuchi (1995)	32
3	METODOLOGI PENYELIDIKAN	
	Rajah 3.1 Rangka Kerja Kajian	54

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Nonaka dan Takeuchi (1995) menyatakan bahawa "pengetahuan, tidak seperti maklumat. Ia merupakan sebuah kepercayaan dan komitmen" Dengan adanya ilmu dalam kehidupan seharian ia dapat membantu dalam proses pembelajaran, mengatur kehidupan, memilih yang terbaik, serta menilai sesuatu kepercayaan. Oleh sebab itu, tanpa aplikasi ilmu dalam kehidupan seharian, seseorang individu sukar untuk menongkah arus kemodenan pada masa kini yang semakin pantas dan sentiasa memerlukan perubahan untuk menjadi yang lebih baik daripada sebelumnya.

Pengurusan pengetahuan wujud, apabila ramai sudah mula menyedari betapa pentingnya pengurusan pengetahuan dalam sesebuah organisasi. Pengurusan pengetahuan merupakan istilah baru bagi organisasi menguruskan sumber-sumber pengetahuannya sama ada pengetahuan tersebut telah sedia ada atau pengetahuan baru

di dalam organisasi. Pengurusan pengetahuan didefinisikan oleh Davenport dan Prusak (2000) sebagai kegiatan yang tersusun dan sistematis dari organisasi dalam rangka memperbaiki kemampuan sebuah organisasinya. Ia merupakan suatu proses dalam mencipta, mengumpul, menyerap, memanfaatkan dan mengeksploitasi ilmu. Melalui pengurusan pengetahuan, ia mampu meningkatkan tahap prestasi pekerja dan memacu produktiviti serta inovasi dalam organisasi ke arah yang lebih baik. Becerra-Fernandez, Gonzalez, dan Sabherwal (2004) telah memperkenalkan empat proses pengurusan pengetahuan iaitu penemuan pengetahuan (*knowledge discovery*), penangkapan pengetahuan (*knowledge capture*), perkongsian pengetahuan (*knowledge sharing*) dan penggunaan pengetahuan (*knowledge application*).

Davenport dan Prusak (1998) mendefinisikan perkongsian pengetahuan sebagai suatu proses yang melibatkan pertukaran pengetahuan antara individu mahupun kumpulan. Terdapat banyak manfaat yang boleh diperolehi melalui proses perkongsian pengetahuan dalam organisasi. Gurteen (1999) menyatakan perkongsian pengetahuan penting dalam sebuah perniagaan bagi mengekalkan kelebihan daya saing yang wujud antara perniagaan. Ketiadaan perkongsian pengetahuan akan mengakibatkan perkembangan pengetahuan di dalam organisasi terbantut. Oleh yang demikian, bagi mengekalkan serta mengembangkan pengetahuan, aktiviti perkongsian pengetahuan harus dijalankan secara aktif di dalam organisasi.

Aktiviti perkongsian pengetahuan yang berjaya, harus mempunyai suatu aktiviti perkongsian pengetahuan yang melibatkan antara pemberi dan penerima pengetahuan. Oleh yang demikian, perkongsian pengetahuan akan terjadi apabila pemberi dan penerima pengetahuan bersedia untuk melaksanakan aktiviti tersebut. Perkongsian pengetahuan harus melibatkan aktiviti perkongsian antara pengetahuan tersirat (*tacit*) ataupun pengetahuan tersurat (*explicit*) atau kedua-duanya (Ipe 2003). Oleh itu, pelbagai industri di dunia telah mengamalkan perkongsian pengetahuan bagi

menggalakkan pertumbuhan ekonomi bagi industri terbabit. Antara industri yang telah mengamalkan perkongsian pengetahuan ialah perindustrian minyak dan gas serta ketenteraan Amerika. Hal ini dapat dilihat di dalam perindustrian minyak dan gas, mereka telah menemui kaedah terbaik dalam perkongsian pengetahuan dengan menubuhkan sebuah masyarakat yang berpengetahuan. Hal ini telah terbukti berjaya dilaksanakan dalam industri minyak dan gas. Perkara ini disokong dengan penggunaan borang-borang secara elektronik serta maklumat dalam talian dijadikan sebagai salah satu cara dalam industri minyak dan gas mengumpul serta menyampaikan maklumat serta memperkemaskan proses-proses yang telah sedia ada di dalam organisasi (Campbell, 2001). Shell dan BP merupakan antara syarikat minyak dan gas yang telah menggunakan pengetahuan sebagai asas dalam membangunkan serta menguruskan organisasi mereka bagi mengatasi halangan-halangan yang mereka hadapi seperti kekurangan pekerja mahir. Menurut laporan Knowledge Management Operation (2012), tentera Amerika Syarikat telah menjadikan perkongsian pengetahuan sebagai sebahagian daripada standard kerja mereka di dalam latihan dan tugas sebenar. Perkongsian pengetahuan tersebut termasuk usaha yang telah dilaksanakan dan dikaji semula serta pengajaran yang diperolehi.

1.2 Latar Belakang Permasalahan Organisasi: Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) Johor Bahru

Bagi mendalami kajian ini, Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) Johor Bahru telah dipilih sebagai skop kajian. Permasalahan berkaitan tentang perkongsian pengetahuan boleh didalami menerusi latar belakang organisasi serta kegiatan yang melibatkan perkongsian pengetahuan di dalam organisasi.

Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) adalah salah satu organisasi di dalam World Customs Organization (WCO). WCO adalah sebuah organisasi bebas antara kerajaan di mana misinya adalah untuk meningkatkan keberkesanan dan kecekapan pentadbiran Kastam di peringkat antarabangsa. Di Malaysia, JKDM adalah sebuah organisasi yang bertanggungjawab untuk mengumpul, mengurus dan mengatur cukai pendapatan bagi kerajaan Malaysia. Antara tanggungjawab JKDM yang lain adalah melindungi hak industri untuk import dan eksport. JKDM mempunyai 14 cawangan di setiap negeri di Malaysia dan ia merupakan salah sebuah daripada cawangan yang terbesar di Malaysia. Berdasarkan kepada struktur JKDM Johor Bahru, ia mempunyai keutamaan dalam melaksanakan perkongsian pengetahuan di organisasi tersebut.

Menurut laporan yang dikemukakan oleh WCO 2011 di dalam forum "*Knowledge, a catalyst for Customs excellence*", perkongsian pengetahuan menjadi salah satu isu yang dikemukakan di dalam forum tersebut. WCO menghadapi isu keselamatan kargo udara. Isu ini telah dikemukakan semasa Mesyuarat Dasar Suruhanjaya WCO pada Disember 2010 dan membangkitkan isu berkaitan tentang peningkatan pesat kargo udara serta isu tentang rantai bekalan penumpang (passenger supply chain). Apabila masalah telah dikenalpasti, WCO telah merangka satu pembinaan kapasiti melalui latihan, perkongsian maklumat serta peningkatan sistem di organisasi tersebut. Hasilnya, *WCO Capacity Building Strategy* telah membangunkan satu siri strategi yang berkaitan dengan pembangunan perkongsian pengetahuan dan modal pengetahuan serta kemahiran kastam di dalam organisasi. Tambahan pula, strategi ini mempunyai peranan yang penting untuk melanjutkan pengurusan pengetahuan di organisasi. Hasilnya, WCO menekankan dua konsep utama, iaitu piawaian moden dan rangkaian yang lebih kukuh bagi meningkatkan perkongsian ilmu di peringkat antarabangsa dan setempat.

Bagi mempertingkatkan kekuatan pengurusan pengetahuan, JKDM telah memperkenalkan satu disiplin profesional iaitu pengurusan pengetahuan bagi meningkatkan keupayaan kakitangan, pemikiran prestasi dan tahap inovasi kakitangan kerajaan. JKDM telah membangunkan sebuah Jawatankuasa Pengurusan Pengetahuan di bawah Unit Pengurusan Prestasi dan Pelaksanaan (PEMANDU). Selain daripada itu, satu unit rangkaian telah dibangunkan dan ia mempunyai sambungan kepada Panduan Industri (Industrial Guide) bagi mempermudah perkongsian pengetahuan dilaksanakan dengan hanya melalui ID e-mel jabatan sahaja. Selain daripada itu, bagi mengukuhkan kekuatan pengurusan pengetahuan dalam organisasi, JKDM telah memperkenalkan pelan strategik 5 tahun dari 2010 hingga 2014. Lima teras utama strategi telah dirangka untuk membantu JKDM dalam melaksanakan fungsi dan tanggungjawab mereka antara salah satunya ialah pelan strategik mengenai pengurusan pengetahuan. Strategi pengurusan pengetahuan dikemukakan bagi memperkasakan tadbir urus kakitangan serta mengekalkan kecemerlangan etika budaya ke arah mencapai sasaran visi organisasi yang telah ditetapkan melalui konsep strategik yang telah dibina. Oleh hal yang demikian, ia menunjukkan bahawa JKDM telah memberi tumpuan dalam memastikan ia akan mencapai pelaksanaan pemodenan agenda dan transformasi untuk sistem perkhidmatan dalam organisasi selama 5 tahun.

Di dalam laporan Pelan Strategik JKDM 2010 – 2014, Ketua Pengarah JKDM telah mengemukakan isu-isu yang berkaitan dengan pengurusan pengetahuan di organisasi serta kepentingan pengetahuan yang perlu diaplikasi oleh setiap kakitangan di JKDM. Di samping itu, di dalam laporan tersebut ada menyatakan bahawa pengurusan pengetahuan perlu dilakukan secara menyeluruh termasuk proses perkongsian pengetahuan bagi memberikan amalan terbaik yang berkaitan dalam sebuah pentadbiran moden dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Oleh yang demikian, dengan penggunaan optimum pengurusan pengetahuan dalam sesebuah organisasi, ia dapat memastikan penggunaan pengetahuan tersebut berkesan dalam mencapai teras strategi JKDM bagi memacu organisasi ke suatu tahap yang lain.

1.3 Latar Belakang Permasalahan Kajian

Kajian di dalam bidang perkongsian pengetahuan telah acap kali dilaksanakan bagi menggalakkan aktiviti perkongsian pengetahuan dijalankan di organisasi. Namun yang demikian, masih terdapat organisasi yang tidak dapat melaksanakan perkongsian pengetahuan secara holistik di dalam organisasi. Pelbagai faktor yang memangkin kepada aktiviti perkongsian pengetahuan telah dicari dalam memastikan aktiviti perkongsian pengetahuan diteruskan di dalam organisasi. Faktor-faktor tersebut dipengaruhi oleh keadaan individu penerima mahupun pemberi ataupun keadaan persekitaran yang mengubah faktor tersebut daripada positif kepada negatif.

Di dalam kajian ini, permasalahan yang timbul di dalam perkongsian pengetahuan telah dibangkitkan oleh Christensen (2007) dimana terdapat lima permasalahan iaitu kelekitan pengetahuan (*stickiness of knowledge*), tiada suatu sifat atau identiti yang sama, tidak wujud hubungan antara penerima dan penghantar pengetahuan, tidak bersedia dalam berkongsi pengetahuan serta tiada pengetahuan yang boleh dikongsikan dalam sesuatu perbincangan. Oleh itu, melalui permasalahan tersebut ianya telah membantu pengkaji dalam mencari faktor-faktor yang bersesuaian serta yang mempunyai hubungan yang positif terhadap perkongsian pengetahuan. Dengan itu, faktor yang telah dipilih oleh pengkaji dalam kajian ini ialah faktor efikasi diri, kepuasan kerja, jangkaan hasil prestasi, ganjaran intrinstik dan keupayaan pengetahuan ICT.

1.3.1 Penyataan Permasalahan

Masalah pertama telah diutarakan ialah kelekitan pengetahuan oleh penyelidik Nonaka dan Takeuchi (1995), dimana pengetahuan tersirat lebih melekit berbanding pengetahuan tersurat. Pengetahuan tersirat memerlukan suatu usaha yang lebih banyak dari aspek masa serta tenaga untuk menggerakkannya. Manakala bagi penyelidik Szulanski (1996, 2003), beliau mendapati bahawa semua perkongsian pengetahuan akan mempunyai kelekitan yang berbeza bergantung kepada epistemologi sesuatu ilmu yang ingin dikongsikan.

Masalah yang kedua ialah ketidaksamaan dalam aspek karakter individu serta persamaan pemikiran yang telah di dapati oleh penyelidik Brown dan Duguid (2000) serta Davenport et al, (1998). Mempunyai karakter yang sama dalam perkongsian pengetahuan amat perlu bagi memudahkan proses perkongsian pengetahuan dilaksanakan. Hal ini kerana, sesuatu kumpulan dapat memahami antara satu sama lain lebih baik dan cepat berbanding kumpulan yang lain sekiranya mempunyai kesamaan identiti antara satu sama lain. Hal ini kerana, apabila individu memasuki kumpulan yang sama karakter sama ada dari aspek umur, kumpulan perjawatan atau jantina, ia telah mempunyai karekter yang sama dan setiap individu yang ingin berkongsi pengetahuan mengetahui adakah pengetahuan yang ingin dikongsi tersebut sesuai ataupun tidak. Sekiranya tiada persamaan dalam aspek karakter atau pemikiran, pemberi pengetahuan perlu menyelaras pengetahuan yang diberikan bersesuaian dengan tahap karakter serta pemikiran individu yang berada di dalam kelompok yang sama.

Masalah ketiga dalam sosial serta dilema pengetahuan ialah tidak wujud hubungan antara penerima dan penghantar pengetahuan. Masalah tersebut telah didapati oleh penyelidik Davenport dan Prusak (1998) serta Hansen (1999) di mana hubungan dapat diwujudkan dengan adanya suatu rangkaian peribadi mahupun organisasi. Rangkaian tersebut memainkan peranan yang penting dalam mendapatkan pengetahuan antara penerima dan penghantar pengetahuan. Tanpa rangkaian yang sesuai ia tidak dapat memberi ruang antara penerima dan penghantar pengetahuan untuk mengakses pengetahuan yang telah dikongsi. Oleh yang demikian, rangkaian boleh dikekalkan melalui kaedah secara formal atau tidak formal. Oleh itu, perkongsian pengetahuan memerlukan kerjasama antara kedua-dua pemberi dan penerima pengetahuan (Major dan Cordey-Hayes, 2000).

Masalah keempat ialah tidak bersedia untuk berkongsi pengetahuan. Penyelidik Cabrera dan Cabrera, (2002), Osterloh dan Frey (2000), Raja Yaacob, *et al.* (2011), McLure dan Faraj, (2000), dan Ardichvili, Page dan Wentling (2003). Di dalam permasalahan ini, individu tidak bersedia untuk melakukan perkongsian pengetahuan yang mereka ada dengan individu yang lain. Ketidaksiediaan individu dalam berkongsi pengetahuan membawa kepada kesukaran dalam berkongsi pengetahuan. Melalui kajian Raja Yaacob, *et al.*, (2011), beliau telah mengenalpasti masalah kesukaran untuk berkongsi pengetahuan di dalam organisasi. Masalah dalam perkongsian pengetahuan berpunca apabila individu merasa terancam, menyimpan sesuatu pengetahuan untuk ditukarkan dengan suatu nilai yang lain, individu berasa takut apabila orang lain akan mengambil kredit, serta takut untuk berkongsi supaya kelihatan tidak mempunyai kelemahan terhadap sesuatu pengetahuan sedia ada. Selain daripada itu, McLure dan Faraj, (2000) mendapati pengetahuan merupakan aset peribadi individu dan kunci untuk menjadi lebih berdaya saing. Perkara ini dikenali sebagai penyorokan pengetahuan (*information hoarding*). Penyorokan pengetahuan di sokong oleh kajian Ardichvili, Page dan Wentling (2003) di mana mereka mendapati sebahagian kecil responden di dalam kajian mereka sukar untuk berkongsi pengetahuan atas alasan mereka perlu menyorok pengetahuan tersebut daripada pengetahuan individu yang lain. Selain

daripada itu, mereka mendapati individu merasakan pengetahuan yang ingin disampaikan tidak penting kepada orang lain, pengetahuan yang dikongsi tidak relevan atau tidak tepat dalam sesuatu perbincangan. Oleh yang demikian, individu menyimpan pengetahuan tersebut tanpa disebarkan kepada individu yang lain.

Masalah kelima ialah tiada pengetahuan yang boleh dikongsikan dalam sesuatu perbincangan. Penyelidik Borgatti dan Cross (2003), Gupta dan Govindarajan, (2000), O'Dell dan Grayson (1998) mendapati apabila sesuatu perbincangan dijalankan, individu yang tidak mempunyai pengetahuan terhadap perbincangan tersebut akan mendiadakan diri dari mengutarakan pendapat. Oleh yang demikian ia akan menyukarkan proses perkongsian pengetahuan. Bagi membuka ruang terhadap kekurangan pengetahuan, individu haruslah bersedia serta mempersiapkan diri dengan pengetahuan agar ianya kelihatan mencukupi apabila sesuatu perbincangan dijalankan.

Melalui permasalahan yang timbul dalam bidang perkongsian pengetahuan di organisasi, ianya memerlukan faktor pemangkin terhadap perkongsian pengetahuan di dalam organisasi. Atas dasar tersebut, pengkaji telah memilih faktor efikasi diri, kepuasan kerja, jangkaan hasil prestasi, ganjaran intristik serta keupayaan pengetahuan ICT dalam mendalami permasalahan yang timbul di dalam organisasi. Oleh itu, masalah kajian yang telah dibangkitkan oleh pengkaji adalah seperti berikut, "Adakah terdapat hubungan yang positif antara faktor efikasi diri, kepuasan kerja, jangkaan hasil prestasi, ganjaran intrinsik dan juga keupayaan pengetahuan ICT terhadap perkongsian pengetahuan?". Kajian ini telah dilakukan di sebuah organisasi awam iaitu JKDM Johor Bahru yang melibatkan kumpulan professional di organisasi tersebut.

1.4 Persoalan Kajian

Persoalan kajian dibina bagi membolehkan pengkaji untuk menjawab permasalahan yang telah dinyatakan di dalam pernyataan permasalahan. Persoalan kajian adalah seperti berikut:

1. Apakah hubungan antara efikasi diri dengan perkongsian pengetahuan?
2. Apakah hubungan antara kepuasan kerja dengan perkongsian pengetahuan?
3. Apakah hubungan antara jangkaan hasil prestasi dengan perkongsian pengetahuan?
4. Apakah hubungan antara ganjaran intrinsik dengan perkongsian pengetahuan?
5. Apakah hubungan antara keupayaan pengetahuan ICT dengan perkongsian pengetahuan?

1.5 Objektif Kajian

Terdapat lima objektif kajian yang diutarakan di dalam kajian ini. Objektif kajian adalah seperti berikut:

1. Untuk mengenalpasti hubungan antara efikasi diri dengan perkongsian pengetahuan.

2. Untuk menentukan hubungan antara kepuasan kerja dengan perkongsian pengetahuan.
3. Untuk menyatakan hubungan antara jangkaan hasil prestasi dengan perkongsian pengetahuan.
4. Untuk menerangkan hubungan antara ganjaran intrinsik dengan perkongsian pengetahuan.
5. Untuk menyatakan hubungan antara keupayaan pengetahuan ICT dengan perkongsian pengetahuan.

1.6 Hipotesis

Dengan terbentuknya objektif di atas, maka lima hipotesis dapat dihasilkan oleh pengkaji dalam kajian ini. Hipotesis kajian adalah seperti berikut:

1. Efikasi diri mempunyai hubungan positif terhadap perkongsian pengetahuan seseorang individu.
2. Kepuasan kerja mempunyai hubungan positif terhadap perkongsian pengetahuan seseorang individu.
3. Jangkaan hasil prestasi mempunyai hubungan positif terhadap perkongsian pengetahuan seseorang individu.
4. Ganjaran intrinsik mempunyai hubungan positif terhadap perkongsian pengetahuan seseorang individu.

5. Keupayaan pengetahuan ICT mempunyai hubungan positif terhadap perkongsian pengetahuan seseorang individu.

1.7 Skop Kajian

Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji faktor-faktor dalam perkongsian pengetahuan di dalam JKDM Johor Bahru. Kajian ini telah memilih kumpulan professional di dalam JKDM Johor Bahru. Dapat dilihat kumpulan professional di sebuah sektor awam memerlukan perkongsian pengetahuan yang aktif bagi meningkatkan prestasi kerja serta keupayaan JKDM dalam memberi perkhidmatan kepada masyarakat. Rujuk Lampiran 1 untuk senarai penjawatan kumpulan professional di dalam JKDM Johor Bahru.

1.8 Kepentingan Kajian

Dalam memacu produktiviti dan inovasi yang tinggi dalam sektor awam di Malaysia, bidang perkongsian pengetahuan perlu diwujudkan di dalam sesebuah organisasi. Hal ini dapat menggalakkan pembangunan pengetahuan di sektor awam. Oleh itu, kajian ini sangat penting dalam meneroka apakah faktor-faktor bagi melakukan aktiviti-aktiviti perkongsian pengetahuan di dalam organisasi. Tambahan pula, melalui kajian ini ianya dapat memberikan pengetahuan serta menambahbaik

bidang perkongsian pengetahuan di masa hadapan. Secara umumnya, sumbangan kajian ini dilihat dari tiga aspek yang berbeza iaitu dari aspek kaedah, praktis dan juga teori.

Sumbangan kajian dari aspek kaedah boleh dilihat dengan faktor-faktor yang telah dibangkitkan di dalam kajian ini akan memberikan suatu cara bagi menggalakkan proses perkongsian pengetahuan di kalangan kakitangan JKDM. Di samping itu juga, ianya dapat membantu organisasi dalam mengatur strategi dalam usaha untuk memperbanyakkan aktiviti perkongsian pengetahuan. Hal ini dapat dijelaskan oleh Major dan Cordey-Hayes (2000), bahawa perkongsian pengetahuan memerlukan pemberi serta penerima pengetahuan bersedia untuk berkongsi pengetahuan tersebut.

Manakala secara praktikalnya, melalui kajian ini, ia dapat menunjukkan bahawa efikasi diri, kepuasan kerja, jangkaan hasil prestasi, ganjaran intrinstik serta keupayaan pengetahuan ICT menjadi faktor terhadap perkongsian pengetahuan di dalam JKDM. Tambahan pula, melalui hasil daripada kajian ianya dapat dipraktikkan dengan cara yang meluas serta dapat membantu organisasi dalam proses penambahbaikan sistem pengurusan pengetahuan yang telah sedia ada di organisasi. Di samping itu juga, secara praktiknya melalui kajian ini dapat memberikan input yang berguna dalam meningkatkan dasar awam kearah pengurusan dan pelaksanaan perkongsian pengetahuan. Selain daripada itu, melalui pengelasan faktor-faktor di dalam perkongsian pengetahuan dapat membantu pengamal dalam bidang pengurusan pengetahuan mewujudkan suatu budaya dalam perkongsian pengetahuan di mana ianya dapat memberi sokongan kepada sektor awam terhadap pengurusan serta perkongsian pengetahuan khususnya.

Dari segi teori pula, ianya dilihat dapat mengembangkan teori perkongsian pengetahuan yang telah sedia ada. Hal ini kerana, terdapat banyak faktor yang di dalam

perkongsian pengetahuan. Oleh yang demikian, melalui kajian ini ianya dapat memberikan input yang baru serta boleh digunapakai bagi menjalankan kajian yang lebih mendalam di masa hadapan. Selain daripada itu, melalui sumbangan empirikal kajian ini akan dapat meningkatkan lagi pengetahuan teori terhadap bidang perkongsian pengetahuan di dalam sektor awam dari negara-negara yang membangun.

Oleh itu, hasil maklum balas daripada responden serta dapatan daripada kajian ini juga, diharapkan dapat memberi manfaat kepada semua pihak yang terlibat khususnya kepada kakitangan awam serta JKDM Johor Bahru dalam menangani faktor perkongsian pengetahuan di dalam organisasi.

1.9 Batasan Kajian

Aktiviti penyelidikan sentiasa berhadapan dengan pelbagai halangan yang tidak diduga oleh penyelidik. Halangan-halangan yang wujud membentuk suatu cabaran bagi penyelidik. Batasan kajian boleh dilihat dari aspek skop kajian serta maklum balas yang diterima terhadap borang soal selidik.

Batasan kajian dari aspek skop kajian terjadi apabila di dalam kajian ini hanya memilih kumpulan professional di dalam JKDM Johor Bahru. Pemilihan perjawatan daripada kumpulan professional adalah kerana masa yang terhad dalam mengumpul serta menganalisis terhadap maklum balas soal selidik yang diberikan kepada responden. Keputusan pemilihan kumpulan terbabit di JKDM Johor Bahru diambil kira

dari segi tempoh masa, populasi JKDM Johor Bahru, serta kesesuaian kumpulan tersebut dalam mendapatkan data bagi faktor perkongsian pengetahuan.

Di dalam kajian ini, borang soal selidik digunakan sebagai instrumen utama bagi mendapatkan maklum balas daripada responden. Borang soal selidik merupakan kaedah yang biasa digunakan oleh penyelidik di mana-mana penyelidikan empirikal. Kejujuran responden dalam menjawab soalan soal selidik amat diperlukan dalam menjawab soalan soal selidik tersebut. Hal ini kerana, responden boleh terpengaruh dengan rakan sekerja mahupun persekitaran ketika menjawab soalan tersebut. Bagi meminimumkan kesan tersebut, penyelidik akan mengingatkan semua responden agar menjawab semua soalan soal selidik dengan jujur bagi mendapatkan hasil maklum balas yang telus.

1.10 Definisi Konseptual

Tujuh definisi konseptual perlu diketahui dalam kajian ini ialah pengurusan pengetahuan, perkongsian pengetahuan, efikasi diri, kepuasan kerja, jangkaan hasil, ganjaran intrinsik dan juga teknologi. Definisi bagi setiap faktor adalah seperti berikut:

1.10.1 Pengurusan Pengetahuan

Davenport dan Prusak (2000) mentakrifkan pengurusan pengetahuan sebagai sebuah kegiatan yang tersusun dan sistematik dalam organisasi bagi memperbaiki keupayaan sesebuah organisasinya. Ia merupakan suatu proses dalam mencipta, mengumpul, menyerap, memanfaatkan dan mengeksploitasi pengetahuan. Hult (2003) mendefinisikan pengurusan pengetahuan sebagai proses yang teratur dan sistematik bagi menjana, menyebarkan maklumat, memilih, menyuling serta menempatkan pengetahuan sama ada secara tersurat dan tersirat dalam mewujudkan nilai unik yang boleh digunakan bagi mencapai kelebihan daya saing dalam organisasi.

1.10.2 Perkongsian Pengetahuan

Davenport dan Prusak (1998) mendefinisikan perkongsian pengetahuan sebagai suatu proses yang melibatkan pertukaran pengetahuan antara individu dan kumpulan. Sementara itu, Becerra-Fernandez, Gonzales dan Sabherwal (2004) mendefinisikan perkongsian pengetahuan sebagai proses di mana pengetahuan yang jelas atau tersirat disampaikan kepada individu lain.

1.10.3 Efikasi diri

Bandura (1977) mendefinisikan efikasi diri sebagai kepercayaan individu terhadap keupayaan mereka dalam mengatur serta melakukan sesuatu tindakan yang perlu dilaksanakan bagi mencapai matlamat yang telah ditetapkan. Hal ini dapat

dijelaskan bahawa apabila individu percaya dengan keupayaan serta keyakinan yang ada dalam diri setiap individu dalam melaksanakan sesuatu tugas atau tanggungjawab dengan lebih baik.

1.10.4 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja telah ditakrifkan oleh Kaliski (2007), sebagai perasaan puas serta seronok ketika berada di tempat kerja. Dengan wujudnya perasaan tersebut ia dapat membantu meningkatkan produktiviti kerja. Manakala George et al. (2008) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu koleksi perasaan dan kepercayaan terhadap pekerjaan mereka sekarang. Tahap kepuasan kerja boleh diukur daripada sangat tidak berpuashati kepada sangat berpuashati di dalam sesebuah organisasi.

1.10.5 Jangkaan Hasil Prestasi

Compeau dan Higgins (1999) telah mengelaskan jangkaan hasil kepada dua dimensi iaitu jangkaan hasil peribadi dan jangkaan hasil prestasi. Oleh yang demikian, jangkaan hasil prestasi ialah prestasi yang telah dijangka oleh organisasi yang dapat dikaitkan boleh meningkatkan prestasi kerja (kecekapan dan keberkesanan) individu.

1.10.6 Ganjaran Intrinsik

Herzberg (1987) mendefinisikan ganjaran intrinsik sebagai ganjaran yang bukan berbentuk kewangan yang diberikan kepada individu selepas tugas berjaya dilaksanakan. Antara contoh ganjaran intrinsik ialah merujuk kepada status, pengiktirafan, pujian, kepuasan peribadi dan harga diri.

1.10.7 Teknologi Maklumat dan Komunikasi (*Information and Communication Technology (ICT)*)

Teknologi maklumat dan komunikasi (*Information and Communication Technology (ICT)*) telah ditakrifkan oleh Gottschalk (2005) sebagai teknologi yang diperlukan untuk pemprosesan data serta penggunaan komputer dan perisian bagi mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, memindah, melihat, dan mendapatkan maklumat tanpa mengira tempat dan waktu.

1.11 Definisi Operasi

Enam definisi bagi faktor di dalam perkongsian pengetahuan secara operasi yang perlu diketahui di dalam kajian ini ialah perkongsian pengetahuan, efikasi diri, kepuasan kerja, jangkaan hasil prestasi, ganjaran intrinsik dan juga keupayaan pengetahuan ICT. Definisi bagi setiap faktor adalah seperti berikut:

1.11.1 Perkongsian Pengetahuan

Di dalam kajian ini, perkongsian pengetahuan ditakrifkan sebagai proses pertukaran pengetahuan, melibatkan dua atau lebih individu di dalam organisasi.

1.11.2 Efikasi diri

Efikasi diri ditakrifkan sebagai kepercayaan individu terhadap keyakinan beliau dalam berkongsi pengetahuan. Dalam perkongsian pengetahuan, keyakinan individu dalam menyampaikan atau memindahkan pengetahuan beliau kepada orang lain amat perlu.

1.11.3 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja ditakrifkan sebagai kepuasan individu sewaktu mereka melaksanakan pekerjaan semasa.

1.11.4 Jangkaan hasil prestasi

Jangkaan hasil prestasi ditakrifkan sebagai persepsi individu terhadap hasil perkongsian pengetahuan, dijangka dapat meningkatkan prestasi kerja individu menjadi lebih positif.

1.11.5 Ganjaran Intrinsik

Ganjaran intrinsik ditakrifkan sebagai ganjaran yang bukan berbentuk kewangan yang akan diperolehi oleh individu sewaktu aktiviti perkongsian pengetahuan dijalankan.

1.11.6 Keupayaan Pengetahuan ICT

Keupayaan pengetahuan ICT merujuk kepada keupayaan dalam menggunakan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dalam proses perkongsian pengetahuan.

1.12 Kesimpulan

Sebagai kesimpulannya, perkongsian pengetahuan dalam organisasi dapat membantu organisasi memperoleh sebanyak mungkin pengetahuan yang mereka perlukan dalam membentuk sebuah organisasi pengetahuan yang berjaya. Di dalam organisasi JKDM, unsur-unsur pengurusan pengetahuan termasuk perkongsian pengetahuan dijadikan sebagai salah satu rancangan yang terpenting dalam membentuk organisasi yang mencapai wawasan yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, JKDM telah membangunkan Pelan Strategik 2010 – 2014 dalam mencapai kejayaan terutama dalam perkongsian pengetahuan di JKDM. Faktor-faktor di dalam perkongsian pengetahuan yang telah dikaji dalam kajian ini termasuk efikasi diri, kepuasan kerja, jangkaan hasil prestasi, ganjaran intrinsik dan juga keupayaan pengetahuan ICT.

Di dalam bab ini, penyelidik membincangkan tentang latar belakang masalah, pernyataan masalah, tujuan kajian, persoalan kajian, objektif dan hipotesis. Selain daripada itu, bab ini membincangkan skop, had kajian serta definisi dari segi konsep dan operasi bagi setiap faktor yang terlibat di dalam kajian ini.

RUJUKAN

- Abbas, M. and Azadeh, A. (2009). Do interactions within networks lead to knowledge management?. *Business Strategy Series*. 10 (3), pp. 139 – 155.
- Ackoff, R. L. (1989). From data to wisdom. *Journal of Applied Systems Analysis*. 16, pp. 3-9.
- Ahmad Sharif, M., Mohamad, K., Alias, R., Shahibudin, S., and Zakaria, N. (2004). Knowledge management (KM) framework for representing lessons learned system for communities of practice in institutions of higher learning. *Malaysian Journal of Computer Science*, 17 (1), pp. 1-12.
- Alex A. F., Carlos O. Q., Silvio, A. dos S., and José, R. F. (2012). Knowledge management and strategic orientation: Leveraging innovativeness and performance. *Journal of Knowledge Management*. 16 (5), pp. 688 - 701.
- Alexander, A., Vaughn, P., Tim, W. (2003). Motivation and barriers to participation in virtual knowledge-sharing communities of practice. *Journal of Knowledge Management*. 7 (1), pp. 64 - 77.
- Almahamid. S. M., and McAdams, A. C. (2010). Determinants of user continuance intention to use e-government. *International Journal Of Electronic Governance*. 3 (4), pp. 343 - 372.
- Andreas, R. (2005). Three-dozen knowledge-sharing barriers managers must consider. *Journal of Knowledge Management*. 9 (3), pp. 18 - 35.
- Angela, T. A. (2013). Determinants of knowledge sharing in a public sector organization. *Journal of Knowledge Management*. 17 (3), pp. 454-471.

- Azeredo, G. (2007). *Knowledge sharing within open innovation networks: An analysis of the high tech campus Eindhoven ecosystem*. Retrieved on January 10, 2013, from <http://alexandria.tue.nl/extra2/afstversl/tm/Azeredo2007.pdf>
- Bandura, A., Adams, N. E., and Beyer, J. (1977). Cognitive processes mediating behavioral change. *Journal of Personality and Social Psychology*. 35 (3), pp. 125-139.
- Bartol, K. and Srivastava, A. (2002). Encouraging knowledge sharing: The role of organizational reward systems. *Journal of Leadership and Organization Studies*, 19 (1), pp. 64-76.
- Becerra-Fernandez, I., Gonzalez, A., and Sabherwal, R. (2004). *Knowledge management: Challenges, solutions and technology*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Behnke, T. M. (2010). *Knowledge sharing at work: An examination of organizational antecedents*. St. Ambrose University. Retrieved on March 7, 2013, from <https://vpn.utm.my/docview/305267546?accountid=41678>. (305267546).
- Bock, G.-W. and Kim, Y.-G. (2002). Breaking the myth of rewards: An exploratory study of attitudes about knowledge sharing. *Information Resources Management Journal*. 15 (2), pp. 14-21.
- Bock, G.-W., Zmud, R. W., and Kim, Y.-G. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, 29 (1), pp. 87-111.
- Borgatti, S.P. and Cross, R. (2003). A relational view of information seeking and learning in social networks. *Management Science*. 49 (4), pp. 432-45.
- Brent M. H. and Vittal S. A. (2007). Knowledge sharing in large IT organizations: A case study. *VINE*. 37 (4), pp. 421 – 439.
- Brown, J. S. and Duguid, P. (2000). *The social life of information*. Boston: Harvard Business School Press.
- Cabrera, A´. and Cabrera, E.F. (2002). Knowledge-sharing dilemmas. *Organization Studies*. 23 (5), pp. 687-710.

- Charles A. R. (2009). Annotation for knowledge sharing in a collaborative environment. *Journal of Knowledge Management*. 13 (1), pp. 111 - 119.
- Christensen, P. H. (2007). Knowledge sharing: Moving away from the obsession with best practices. *Journal of Knowledge Management*. 11 (1), pp. 36-47.
- Cao, Y., and Xiang, Y. (2012). The impact of knowledge governance on knowledge sharing. *Management Decision*. 50 (4), pp. 591-610.
- Chennamaneni, A. (2006). *Determinants of knowledge sharing behaviors: Developing and testing an integrated theoretical model*. Doctor of Philosophy, University of Texas.
- Chen W. L., Manjit S. S., and Kamal K. J. (2009). Knowledge sharing in an American multinational company based in Malaysia. *Journal of Workplace Learning*. 21 (2), pp.125 – 142.
- Chiu, C.-M., Hsu, M. -H., and Wang, Eric T. G. (2006). Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories. *Decision Support Systems*. 42 (3), pp. 1872–1888.
- Chiu, C.-M., and Wang, Eric T.G. (2007). Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of expectancy disconfirmation and justice theories. *11th Pasific –Asia Conference on Information System*, 531-546
- Communiqué, G. J. (2011, November). *Customs and Trade joint Communiqué on Sharing Knowledge to Inspire Trade Development and Economic Prosperity*. Retrieved on March 16, 2013, from <http://www.wcoomd.org/en/media/newsroom/2011/november/customs-and-trade-joint-communique-on-sharing-knowledge-to-inspire-trade-dev-and-economic-prosperity.aspx>
- Compeau, D. R., and Higgins, C. A. (1999). Social cognitive theory and individual reactions to computing technology: a longitudinal study. *MIS Quarterly*. 23 (2), pp. 145–158.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. 16 (3), pp. 297 - 334.

- Cyr, S., & Choo, C. W. (2010). The individual and social dynamics of knowledge sharing: An exploratory study. *Journal of documentation*. 66 (6), pp. 824-846.
- Daniel G., and Georg S. (2012). Narratives in knowledge sharing: Challenging validity. *Journal of Knowledge Management*. 16 (1), pp. 97 - 113.
- Davenport, T. H. and Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.
- Davenport, T.H., DeLong, D.W. and Beers, M.C. (1998). Successful knowledge management projects. *Sloan Management Review*. 39 (2), pp. 43-57.
- Davis, G. B., and Olson, M. H. (1985). *Management information systems*. New York: McGraw Hill.
- De Vries, R.B., Van Den Hooff, B. and De Ridder, J. (2006). Explaining knowledge sharing: The role of team communication styles, job satisfaction, and performance beliefs. *Communication Research*. 33, pp. 115-35.
- Endras, M. L., Endras, S. P., Chowdhury, S. K. and Alam, I. (2007). Tacit knowledge sharing, self-efficacy theory, and application to the open source community. *Journal of Knowledge Management*. 11 (3), pp. 92-103.
- Eugene, O.-K., and Md Nor, K. (2011). Individual Factors and Knowledge Sharing. *American Journal of Economics and Business Administration*. 3 (1), pp. 66-72.
- Fong, C.-Y., Ooi, K.-B., Tan, B.-I., Lee, V.-H., and Chong, Alain Y.-L. (2011). HRM practices and knowledge sharing: an empirical study. *International Journal of Manpower*. 32 (5/6), pp.704-723.
- Fraenkel, J. R., and Wallen, N. E. (1996). *How to Design and Evaluate Research*. USA: McGraw-Hill Inc.
- Franz, B. (2009). Cultural and social issues for knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*. 13 (1), pp. 98 - 110.
- Fryer, D. L. (2004). Knowledge and information communication technology benefits of government and non-profit communities based organization partnership. *2004 Information Resources Management Association International Conference. II*. USA: Idea Group Publishing, pp. 768 - 771.

- Fullwood, R., Rowley, J., and Delbridge, R. (2013). Knowledge sharing amongst academics in UK universities. *Journal of Knowledge Management*. 17 (1), pp. 123-136.
- Gian, C., Yong, N. K. N., and Chai, L. P. C. (2012). Using IT to share knowledge and the TRA. *Journal of Knowledge Management*. 16 (3), pp. 461 – 479.
- Grant, R. M. (1997). The knowledge-based view of the firm: implications for management practice. *Long Range Planning*, 30 (3), pp. 451.
- Gupta, A. K. and Govindarajan, V. (2000). Knowledge management's social dimension: lessons from Nucor Steel. *Sloan Management Review*. 42, pp. 71-80.
- Haghsefat, S. (2010, August 12). *SECI Model*. Retrieved on May 17, 2012, from <http://haghsefat.edublogs.org/seci-model/>: <http://haghsefat.edublogs.org/seci-model/>
- Hall, J., Sapsed, J., and Williams, K. (2000). *Barriers and facilitators to knowledge capture and transfer in project-based firms*. Retrieved on May 28, 2012, from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.97.8258&rep=rep1&type=pdf>
- Hamburg, I., Rehfeld, D., and Terstrieo, J. (2006). Knowledge-based services for economic agencies. *The ICFAI Journal of Knowledge management*. 4 (4), pp. 15-27.
- Handzic, M. (2011). Integrated socio-technical knowledge management model: an empirical evaluation. *Journal of Knowledge Management*. 15 (2), pp. 198-211.
- Hansen, M.T. (1999). The search-transfer problem: the role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits. *Administrative Science Quarterly*. 44 (1), pp. 82-111.
- Hauck, R. V. (2005). *Should they share or not? an investigation on the use of communication and knowledge sharing technology in a police organization*. Doctor of Philosophy. University of Arizona.
- Hendriks, P. (1999). Why share knowledge? The influence of ICT on the motivation for knowledge sharing. *Knowledge and Process Management*. 6 (2), pp. 91-93.

- Hicks, R. C., Dattero, R., and Gal, S. D. (2006). The five-tier knowledge management hierarchy. *Journal of Knowledge Management*. 10 (1), pp. 19 - 31.
- Hussain, F., Lucas, C. and Ali, M.Asif. (2004). Managing Knowledge Effectively. *Journal of Knowledge Management Practice*. Retrieved on April 7, 2012 from <http://www.tlinc.com/articl66.htm>
- Ibragimova, B. (2006). *Propensity for knowledge sharing: An organizational justice perspective*. Doctor of Philosophy, University of North Texas.
- Ipe, M. (2003). Knowledge sharing in organizations: A conceptual framework. *Human Resource Development Review*. 2 (4), pp. 337-359.
- Jennings, B. J. (2011). *Factors that contribute to knowledge sharing within research based organizations*. Doctor of Philosophy, The University of New Mexico.
- Job Satisfaction Study Guide; Homework Help. *eNotes.com*. Retrieved on February 18, 2013, from <http://www.enotes.com/job-satisfaction-reference/job-satisfaction>
- Kaiser H. F. (1970). A Second-Generation Little Jiffy. *Psychometrika*. 35 (4). 401-15.
- Kankanhalli, A., Tan, B. C. Y., and Wei, K. K. (2005). Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: An empirical investigation. *MIS Quarterly*. 29 (1), pp. 113 – 143.
- Keyes, J. (2008). *Identifying the barriers to knowledge sharing in knowledge intensive organizations*. Doctor of Philosophy, Northcentral University.
- Kim, E. (2009). *The relationship between personal cognition, social context, and knowledge sharing in global communities of practice*. Doctor of Philosophy, University of Illinois, Urbana-Champaign.
- Kim, S. and Lee, H. (2006). The impact of organizational context and information technology on employee knowledge-sharing capabilities. *Public Administration Review*. 66, pp. 370–385.
- Kletter, D. (2001). Sharing knowledge. *Executive Excellence*. 18 (6). pp. 15.
- Knowledge Management Operation (2012). *Army Knowledge Online*. Retrieved on 2013, June 12, from http://armypubs.army.mil/doctrine/DR_pubs/dr_a/pdf/fm6_01x1.pdf

- Koenig, M. D. (2003). Knowledge management in K. Feather and P. Sturges. *International Encyclopedia of Information and Library Science*. 2, pp. 351-359. New York: Routledge.
- Koleksi Ucapan*. Retrieved on July 15, 2012, from www.customs.gov.my/index.php/bm/koleksi-ucapan/
- Lee C. K., and Al-Hawamdeh S. (2002). Factors impacting knowledge sharing. *Journal of Information and Knowledge Management*. 1(1), pp.49–56.
- Lee, J. W. (1989). *Zhi Shi Jing Ji - 21 Shi Ji De Xing Jing Ji Xing Tai*. 1. Beijing: Social Science Publisher.
- Li, W. (2010). Virtual knowledge sharing in a cross-cultural context. *Journal of Knowledge Management*. 14 (1), pp. 38-50.
- Liang, T.-P., Liu, C.-C., and Wu, C.-H. (2008). Can social exchange theory explain individual knowledge-sharing behavior? A meta-analysis. *ICIS 2008 Proceedings*. Retrieved on May 18, 2012, from <http://aisel.aisnet.org/icis2008/171>
- Lin, H. F. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: An empirical study. *International Journal of Manpower*. 28 (3/40), pp. 315–332.
- Lohdi, S. A., (2005). *Culture based knowledge sharing model*. Retrieved on January 12, 2013, from http://www.academia.edu/526841/Culture_Based_Knowledge_Sharing_Model
- Low, H. H., Siti Zaleha, O., and Hishamuddin M. S., (2003). *Perkongsian pengetahuan di kalangan Industri Kecil dan Sederhana di Malaysia*. Doctor of Philosophy, Universiti Teknologi Malaysia.
- Majlis perasmian kursus Program Pengajian Ikhtisas Perkastaman (PPIP) gred W41 dan gred W27*. (2009). Retrieved on March 25, 2013 from [http://www.customs.gov.my/documents/Bahagian%20Korporat/Cendekia2009/Cendekia%207_Majlis%20perasmian%20Kursus%20Program%20Pengajian%20Ikhtisas%20Perkastaman%20\(PPIP\)%20Gred%20W41%20dan%20W27.pdf](http://www.customs.gov.my/documents/Bahagian%20Korporat/Cendekia2009/Cendekia%207_Majlis%20perasmian%20Kursus%20Program%20Pengajian%20Ikhtisas%20Perkastaman%20(PPIP)%20Gred%20W41%20dan%20W27.pdf)

- Majlis perhimpunan setia dan mesra ibu pejabat.* (2009). Retrieved on March 25, 2013, from <http://www.customs.gov.my/documents/Bahagian%20Korporat/Cendekia2009/Cendekia%20Bil%2011.pdf>
- Manjit S. S., Kamal K. J., Umi Kalthom A., (2011). Knowledge sharing among public sector employees: evidence from Malaysia. *International Journal of Public Sector Management.* 24, pp. 206 - 226
- Martin, C., Guare, R., Dawson, P. (2010). *Work your strengths: A scientific process to identify your skills and match them to the best career for you.* New York: American Management Association.
- McDermott, R., and O'Dell, C. (2001). Overcoming cultural barriers to sharing knowledge. *Journal of Knowledge Management.* 5 (1), 76-85.
- Nemani, R. R. (2010). *Knowledge sharing in a data warehousing project: What, when, and how.* Doctor of Philosophy, Capella University.
- Nidumolu, S. R., Subramani, M. and Aldrich, A (2001). Situated learning and the situated knowledge web: Exploring the ground beneath knowledge management. *Journal of management information system.* 18 (1), pp. 115-150
- Norizah, S., Azizi Ali, I., Zainal Abidin, M., Mastura, Y, and Mohani A. (2005). Factors affecting knowledge sharing and its effects on performance: A study of three selected higher academic institutions. *Proceedings of the International Conference on Knowledge Management (ICKM).* Kuala Lumpur: Universiti Pertanian Malaysia.
- Nonaka, I. (1991). The knowledge-creating company. *Harvard Business Review.* November - Desember, 1991, pp. 96 - 104.
- Norman, M. (2005). Tacit knowledge: Philosophic roots and role in KM. *Journal of Knowledge Management.* 9 (6), pp.104 – 113.
- Nurliza, M. F., Uchenna, C. E., and Gerald G. G. G. (2011). Key determinants of knowledge sharing in an electronics manufacturing firm in Malaysia. *Library Review.* 60 (1), pp. 53 – 67.

- O'Dell, C., and Grayson, C. (1998). If only we knew what we know: Identification and transfer of internal best practices. *California Management Review*. 40(3), pp. 154-174.
- Orlikowski, W. J. (1992). The duality of technology: Rethinking the concept of technology in organisations. *Organisation Science*. 3 (3), pp. 398–427.
- Osterloh, M. and Frey, B. (2000). Motivation, knowledge transfer, and organizational forms. *Organization Science*. 11 (5), pp. 538-550.
- Pasquariella, S. (2003). *Knowledge management and knowledge sharing: An interactive session*. UNFPA. Retrieved on March 25, 2013 from <http://www.developmentgateway.org/pop>, <http://www.unfpa.org>.
- Pascoe, C., Ali, I. M., and Warne, L. (2002). Yet another role for job satisfaction and work motivation: Enabler of knowledge creation and knowledge sharing. *Proceedings of the Informing Science + IT Education Conference*, 1239-1248.
- Riege, A. (2005). Three dozen knowledge-sharing barriers managers must consider. *Journal of Knowledge Management*. 9 (3), pp. 18-35.
- Reychav, I., and Weisberg, J. (2009). Good for workers, good for companies: How knowledge sharing benefits individual employees. *Knowledge and process Management*, 16 (4), pp. 186-197.
- Rys, M. (2007). *The effect of rewards on the attitude towards knowledge sharing in organizations*. Master, University of Maastricht, Maastricht.
- Saari, L. M., and Judge, T. A. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), pp. 395-407.
- Sadri, G. and Robertson, I. T. (2008). Self-efficacy and work-related behavior: A review and meta-analysis. *Applied Psychology*. 42 (2), pp. 1-13.
- Serrat, O. (2008). Notion of knowledge management. *Knowledge Solution*. 2008, November, pp. 18-29.
- Szulanski, G. (1996). Exploring internal stickiness: Impediments to the transfer of best practice within the firm. *Strategic Management Journal*. 17, pp. 27-43.
- Szulanski, G. (2003). *Sticky knowledge: Barriers to knowing in the firm*. London: DNV.

- Smoyer, E. W. (2009). *Identifying knowledge sharing relationships in the telecommunication industry*. Doctor of Philosophy, University of Phoenix.
- Sohail, M. S., & Daud, S. (2009). Knowledge sharing in higher education institutions: Perspectives from Malaysia. *VINE*. 39 (2), pp. 125-142.
- Solano, B. R. (2009). *Organizational politics, personality and willingness to share knowledge: The mediational role of employee engagement*. Doctor of Philosophy, Alliant International University, San Diego.
- Sonnentag, S., and Frese, M. (2001). *Performance concept and performance theory: Chapter 1*. Retrieved on February 02, 2013, from http://ggk.uni-giessen.de/wps/pgn/dl/down/open/ebme_de/7627a25caf1a0612246d5eb980753ea722ac4f302ecd8d63922eacc62ed8c1f00beb8c20113f83d34fbaa7d54e894ad4/Performance_concepts_and_Performance_Theory.pdf
- Soo, K. (2006). *Why workers share or do not share knowledge: A case study*. Doctor Philosophy, Indiana University.
- Spender, J. C. (1996). Making knowledge the basis of a dynamic theory of the firm. *Strategic Management Journal*. 17, pp. 45–62.
- Syed-Ikhsan, S. O. S., and Rowland, F. (2004). Benchmarking knowledge management in a public organisation in Malaysia. *Benchmarking: An International Journal*. 11 (3), pp. 238-266.
- Teh, P.-L., and Sun, H. (2012). Knowledge sharing, job attitudes and organisational citizenship behaviour. *Industrial Management & Data Systems*. 112 (1), pp. 64 - 82.
- Tohidinia, Z., and Mosakhani, M. (2010). Knowledge sharing behaviour and its predictors. *Industrial Management & Data Systems*. 110 (4), pp. 611-631.
- Tomaszewski, A. (2010). Knowledge sharing attitudes and intentions of older workers nearing retirement. Doctor of Philosophy, Walden University.

- Tsui, Lily (2006). A handbook on knowledge sharing: Strategies and recommendations for researchers, policymakers, and service providers. *Community-University Partnership for Study of Children, Youth and Families (CUP)*. Retrieved on January 18, 2014, from http://www.uws.edu.au/__data/assets/pdf_file/0018/405252/Knowledge_Sharing_Handbook.pdf
- Town, T. F. (2012). *A conceptual framework of the evolution of knowledge management*. Retrieved on May 17, 2012, from <http://i-p-k.co.za/wordpress/allowing-human-ingenuity-to-unfold/a-conceptual-framework-of-the-evolution-of-knowledge-management/>
- University, I. S. (2005). *Analyzing data in SPSS 13.0 using scale procedures*. Retrieved on March 03, 2013, from http://www.indstate.edu/cirt/ittrain/resources/tutorials/research/spss/spss13_scale.pdf
- Usoro, A., Sharratt, M. W., Tsui, E., and Shekhar, S. (2007). Trust as an antecedent to knowledge sharing in virtual communities of practice. *Knowledge Management Research & Practice*, 5(3), pp. 199-212.
- Vuori, V., and Okkonen, J. (2012). Knowledge sharing motivational factors of using an intra-organizational social media platform. *Journal of Knowledge Management*. 16 (4), pp. 592-603.
- Wang, S., and Noe, R. A. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*. 20 (2), pp. 115-131.
- Wendling, M., Oliveira, M., and Maçada, A. C. G. (2013). Knowledge sharing barriers in global teams. *Journal of Systems and Information Technology*. 15 (3), pp. 2-2.
- Wilson, T. D. (2002). The nonsense of knowledge management. *Information Research*. 8 (1).
- Yaacob, R., Iskandar, R. A., Abdullah, M. R. T. L., Abdullah, R., MA, A. R., Abu Bakar, Z., and Azelin, M. N. (2011). Knowledge sharing in organizations: issues of society and culture, problems and challenges. *International Journal of Basic & Applied Sciences*. 11 (02), pp. 41-46.

Yeung, C., and Holden, T. (2000, October). Knowledge Re-Use as Engineering Re-Use: Extracting Values from Knowledge Management. Doctor of Philosophy, Cambridge University.

Yusof, Z. M., Ismail, M. B., Ahmad, K., and Yusof, M. M. (2012). Knowledge sharing in the public sector in Malaysia a proposed holistic model. *Information Development*, 28(1), 43-54.