



Pengaruh *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan di Truntum Hotel Kota Padang

Deanita Putri¹, Hijriyantomi Syuthie², Vischa Mansyera Pratama³

¹ Universitas Negeri Padang

² Universitas Negeri Padang

³ Universitas Negeri Padang

Email: deanitaputri03@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan wawancara yang dilakukan pada pra penelitian di Truntum Hotel Padang, yang mana ditemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan *Knowledge Sharing* dan Kinerja Karyawan seperti kurangnya *knowledge* karyawan terhadap station tempat bekerja dan tidak tercapainya kuantitas kerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan di Truntum Hotel Padang. Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif, hubungan kausal. Populasi yang ada dalam penelitian ini seluruh karyawan yang ada di Truntum Hotel Padang yang berjumlah 78 orang karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu teknik sampling jenuh yang menggunakan seluruh populasi sebagai sampel. Sumber data penelitian didapatkan dari data primer dengan melakukan penyebaran angket kepada responden yaitu karyawan kemudian data sekunder yang diperoleh dari perusahaan. Instrumen penelitian memakai kuesioner (angket) dengan penyusunan berdasarkan skala likert. Uji coba instrumen dilaksanakan dengan cara uji validitas serta uji reabilitas. Hasil penelitian ini (1) yakni pada variabel *knowledge sharing* menunjukkan kategori cukup dengan persentase 44% (2) selanjutnya pada variabel Kinerja Karyawan menunjukkan kategori cukup dengan persentase 54%. (3) Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan maka didapatkan persamaan koefisien regresi sebanyak 0,397 bersama nilai sig 0,000 < 0,05, maknanya setiap peningkatan 1 poin satuan *Knowledge Sharing* meningkatkan 0,397 satuan Kinerja Karyawan. Didapat nilai R Square yakni 0,150, artinya pengaruh *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan adalah sebanyak 15%.

Kata Kunci: *Knowledge Sharing*, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This research was conducted based on interviews conducted during pre-research at Truntum Hotel Padang, which found several problems related to Knowledge Sharing and Employee Performance such as lack of employee knowledge of the work station and not achieving the quantity of employee work. The purpose of this research is to analyze the effect of knowledge sharing on employee performance at Truntum Hotel Padang. The method in this research is quantitative, causal relationship. The population in this study were all employees at Truntum Hotel Padang, totaling 78 employees. The sampling technique used is non-probability sampling, which is a saturated sampling technique that

uses the entire population as a sample. Sources of research data were obtained from primary data by distributing questionnaires to respondents, namely employees, then secondary data obtained from companies. The research instrument uses a questionnaire (questionnaire) with the arrangement based on a Likert scale. Instrument trials were carried out by means of validity tests and reliability tests. The results of this study (1) namely the knowledge sharing variable shows an adequate category with a percentage of 44%, (2) then on the Employee Performance variable it shows an adequate category with a percentage of 54%. (3) Based on the results of the hypothesis testing used, the regression coefficient equation is 0.397 with a sig value of $0.000 < 0.05$, meaning that every 1 point increase in Knowledge Sharing units increases 0.397 Employee Performance units. The R Square value is 0.150, meaning that the influence of the X and Y variables is 15%.

Keyword: Knowledge Sharing, Employee Performance

PENDAHULUAN

Suatu bisnis jasa atau pelayanan yang digerakan juga memberikan akomodasi serta dikelola komersial yang ada untuk orang guna memperoleh pelayanan, baik kamar untuk menginap dan juga untuk makan, minum, serta pelayanan fasilitas jasa lainnya disebut hotel [1]. Hotel juga menerapkan berbagai strategi untuk menambah pelanggan atau tamu dan mempertahankan tamu yang sudah lama. Truntum Hotel Padang merupakan hotel yang bergerak dibidang jasa, dimana Hotel Trutum Padang merupakan salah satu hotel bintang 4 yang cukup terkenal dan dikelola langsung oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Truntum Hotel Padang ramai dikunjungi oleh tamu yang untuk keperluan bisnis maupun tamu yang ingin menikmati liburan dan menginginkan hotel dengan fasilitas yang cukup lengkap. Hotel Truntum Padang merupakan hotel yang berlokasi di Jl. Gereja no 34, Belakang tangsi, Kota Padang, Sumatera Barat. Sumber daya manusia yang kompeten dan handal juga menggambarkan faktor pengungkit suatu keunggulan bersaing Hotel Truntum Padang. Dengan adanya hotel, tentu membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menjalankan hotel tersebut. SDM memiliki peranan yang sangat penting, sebagai tempat pengelolaan juga penyedia SDM yang berkualitas untuk dikembangkan oleh perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kualitas sumber daya manusia di ditentukan tidak dari segi keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja akan tetapi juga ditentukan oleh pengetahuannya, pengalaman, pendidikan atau kadar juga kesiapan dan sikapnya serta nilai yang dimiliki dirinya [2].

Kinerja karyawan adalah hasil kerja dari sebuah proses tata laksana dari suatu organisasi secara keseluruhan yang hasil kerja tersebut tentunya dapat dibuktikan secara konkrit dan dapat diukur [3]. Kinerja karyawan juga diartikan pencapaian hasil kerja karyawan dengan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan berbagai tugas yang diberikan sesuai dengan kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu [4]. Indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja (1) kualitas kerja, (2) Kuantitas kerja, (3) Keandalan, (4) Kehadiran, (5) Kemampuan bekerja sama [5]. Kemudian Faktor juga yang dapat berpengaruh kepada kinerja adalah faktor individual/personal yang meliputi motivasi, pengetahuan, kepercayaan diri, komitmen dan keterampilan yang dipunyai setiap individu [6]. Berdasarkan pra penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan masalah berupa penurunan kinerja yang terjadi pada karyawan, salah satunya pada indikator kehadiran.

Faktor dipersonal yang mempengaruhi kinerja tersebut bisa dikaitkan dengan *knowledge sharing*, yang sudah dilakukan di Truntum Hotel Padang, yang mana *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) adalah manajemen pengetahuan yang memungkinkan kelompok, organisasi atau perusahaan untuk berbagi pengetahuan, metode, pengalaman dan ide dengan orang lain [7], *Knowledge Sharing* Didefinisikan sebagai proses memberikan ide, belajar dan menyampaikan pengetahuan untuk menambah pengetahuan individu dalam organisasi [8]. Indikator yang dapat mengukur *knowledge sharing* yaitu (1) *embrained knowledge* (2) *embodied knowledge* (3) *encultured knowledge* (4) *embedded knowledge* dan *encoded knowledge* [9]. Faktor-faktor yang mempengaruhi *knowledge*

sharing salah satunya yaitu *sharing culture* [10] Meski sudah dilakukan *knowledge sharing* kepada karyawan di Truntum Hotel Padang tetapi masih terjadi kesalah kinerja atau pada pekerjaan karyawan sehingga adanya komplain dari tamu kepada pihak perusahaan/hotel. Hal inilah yang melatar belakangi penelitian ini dilakukan.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini tergolong kepada kuantitatif dengan hubungan kausal atau sebab akibat, yang mana kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditentukan [11]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Truntum Hotel Padang kemudian teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* yaitu sampling jenuh yang menggunakan seluruh populasi sebagai responden dengan kriteria karyawan yang sudah bekerja tetap/karyawan tetap, responden dalam penelitian ini berjumlah 78 orang. Penelitian ini menggunakan angket dalam mengumpulkan data dengan memakai skala likert yang berjumlah 24 pernyataan yang sudah di uji validitas dan reliabilitas. Data kemudian ditabulasikan dan dideskripsikan menggunakan klasifikasi skor Mi-Sdi dengan menggunakan teori arikunto [12]. Selanjutnya dilakukan uji normalitas, homogenitas dan uji linealitas sebagai persyaratan pengujian hipotesis dilakukan analisis linear sederhana yang menggunakan bantuan SPSS.26

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Variabel *Knowledge Sharing* (X) berisi 11 butir pernyataan yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitas. Berikut hasil penelitian variabel *Knowledge Sharing*:

Tabel 1. Klasifikasi Skor Variabel Knowledge Sharing

Kriteria	Interva	Frekuensi	%
Sangat Baik	≤ 43	8	9
Baik	$> 38 - <$	28	37
Cukup	$> 32 - <$	34	44
Buruk	$> 25 - <$	6	8
Sangat Buru	< 25	2	2
TOTAL		78	100 %

Berdasarkan tabel diatas skor tertinggi untuk variabel *knowledge sharing* terletak pada rentang $> 32 - < 38$ yang memiliki frekuensi 44 (44%), yang berarti *knowledge sharing* yang sudah dilakukan di Hotel Truntum Padang tergolong cukup.

Selanjutnya pada variabel Kinerja Karyawan yang memiliki 14 pernyataan yang sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitas dan selanjutnya diberikan kepada 78 responden. Berikut hasil variabel Kinerja Karyawan:

Tabel 2. Klasifikasi Skor Variabel Kinerja Karyawan

Kriteria	Interva	Frekuensi	Persentas
Sangat baik	> 66	0	0%
Baik	$> 56 - <$	30	38,4 %
Cukup	$> 46 - <$	42	54%
Buruk	$> 36 - <$	6	8,6%
Sangat Buru	< 36	0	0%
TOTAL		78	100%

Pada tabel 2 diatas diketahui penelitian yang memiliki frekuensi tertinggi pada interval $> 46 - < 56$ yang berada pada kategori cukup dengan frekuensi 54 % yang mana mengartikan kinerja karyawan pada Truntum Hotel Padang tergolong cukup baik.

Uji Normalitas dilaksanakan menggunakan *Kolmogorov-smirnov test* yang berfungsi untuk mengetahui data berdistribusi secara wajar atau tidak. Hasil tersebut bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.58568691
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.055
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Pengolahan data menggunakan *kolmogorov smirnov test* diatas bisa dilihat data penelitan ditemukan Asymp.sig yang memiliki nilai 0,200 dalam artian nilai $0,103 > 0,5$ sehingga dapat di artikan bahwa data berdistribusi secara normal.

Uji Homogenitas dilakukan memanfaatkan *Test Homogeneity of Variance* yang bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances					
		Leven		df2	Sig.
		Statistic			
Knowledge Shari	Based on Mean			53	.242
	Based on Median			53	.841
	Based on Median and adjusted df			27.73	.827
	Based on trimmed mean			53	.280

Pada tabel 4 diatas bisa dilihat hasil *test of homogeneity of variance* menunjukkan sig. 0,242 yang mana $> 0,5$ dan data dari kedua variabel dapat dikatakan memiliki varian yang sama atau homogen.

Tabel 5. Nilai Sigifikansi ANOVA^a

ANOVA ^a						
Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281.239	1	281.239	13.36	.000 ^b
	Residual	1599.479	76	21.046		
	Total	1880.718	77			
a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN						
b. Predictors: (Constant), KNOWLEDGE SHARING						

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, didapatkan nilai frekuensi 13,363 dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ yang kemudian bisa diartikan variabel *knowledge sharing* dan variabel kinerja

karyawan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan. Kemudian dapat diambil kesimpulan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak.

Tabel 6. Koefisiensi Regresi Variabel *Knowledge Sharing* terhadap Kinerja Karyawan

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.136	2.693		5.992	.000
KNOWLEDGE SHARING	.397	.109	.387	3.656	.000

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

Dilihat dari tabel 6 diperoleh hasil koefisien regresi sebesar 0,397 bersama nilai sig. $0,000 < 0,05$, yang mana satu dari satuan *Knowledge Sharing* dapat meningkatkan 0.397 satuan Kinerja Karyawan.

Tabel 7. Koefisien Determinasi (*R Square*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
1				4.5

a. Predictors: (Constant), KNOWLEDGE SHARING

Berdasarkan tabel dapat dilihat hasil uji *R Square* 0,150, sehingga hasil tersebut terdapat signifikansi variabel *Knowledge Sharing* (X) dan Kinerja Karyawan (Y) sebanyak 15% dan sedangkan 85% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

B. Pembahasan

Knowledge Sharing

Berdasarkan hasil penelitian kepada 78 Responden yang telah dilakukan, maka dapat dipaparkan pembahasan mengenai *Knowledge Sharing* yang dapat dikategorikan cukup, yang artinya mayoritas responden dari 78 responden memberikan tanggapan kurang setuju. Berdasarkan hasil yang bisa dilihat dari masa kerja karyawan yaitu < 4 tahun menunjukkan bahwa semakin rendah masa kerja karyawan, semakin sulit untuk berbagi pengetahuan yang dimilikinya, sehingga karyawan lain sulit untuk mendapatkan pengetahuan yang berasal dari internal karyawan tersebut. Selanjutnya untuk tanggapan dari responden yaitu setuju berdasarkan hasil tanggapan karyawan dilihat dari masa kerja > 4 tahun menyatakan bahwa karyawan lebih mudah untuk berbagi pengetahuan terutama terhadap karyawan baru, karena karyawan Truntum Hotel Padang kurang pemahaman terhadap pekerjaan yang bukan di bidang karyawan tersebut, hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Reviyandi (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa masa kerja karyawan mempengaruhi kemampuan karyawan untuk berbagi pengetahuan kepada anggota lain [13]. *Knowledge sharing* juga bisa disebut usaha yang dilakukan guna menambah pengetahuan dalam organisasi, melancarkan budaya komunikasi antar anggota juga menambah kesempatan untuk belajar, dan menggalakan saling berbagi yang dapat meningkatkan kompetensi [14]. Merujuk pada teori dapat melihat *knowledge sharing* dapat meningkatkan kompetensi dalam sebuah organisasi maka dari itu *knowledge sharing* harus lebih sering dilakukan dan ditingkatkan karena melihat dari hasil indikator diatas, pada *encultured knowledge* memperoleh persentasi paling rendah sehingga perusahaan harus lebih memperhatikan berbagi pengetahuan tentang *encultured knowledge*. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Andra (2018) yang menyatakan apabila *knowledge sharing* meningkat, maka akan diikuti oleh kinerja karyawan [15].

Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengkajian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa responden pada variabel Kinerja karyawan menunjukkan persentase tertinggi pada rentang $> 46 - < 56$ yang masuk kedalam kategori cukup baik dengan persentase sebanyak 54% yang artinya kinerja karyawan di truntum hotel padang belum sepenuhnya baik dilihat dari segi indikator kuantitas berada pada kategori cukup yang artinya kuantitas atau target kerja karyawan belum maksimal hal ini didukung oleh adanya keluhan tamu kepada pihak hotel, disiplin kehadiran menunjukkan bahwa karyawan belum mencapai kinerja yang baik kemudian pada, pada indikator kualitas responden mengutarakan baik yang artinya kinerja karyawan dari segi kualitas pekerjaan tergolong baik, pada indikator keadilan didapat hasil dari responden dengan kategori cukup yang artinya karyawan Truntum Hotel Padang kurang dalam hal keandalan pekerjaan, buruknya kinerja karyawan dapat dilihat dari penampilan kerja dan sikap kerja [16] kemudian pada kehadiran berada pada kategori cukup dan pada kemampuan bekerja sama didapat hasil yang berada pada kategori cukup. Kinerja ialah suatu hasil usaha yang dicapai seseorang atau individu dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan [17]. Diketahui pada indikator kuantitas pekerjaan memperoleh kategori paling rendah yaitu 39% yang mana ini harus menjadi bahas pertimbangan untuk Truntum Hotel Padang agar lebih meningkatkan kuantitas kerja karyawan.

Pengaruh *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan

Bersumber dari hasil pengkajian diketahui pengaruh *Knowledge Sharing* (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y) yang telah diolah dengan *software statistic* dengan hasil nilai R Square sebesar 0,397 artinya pengaruh variabel *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan sebesar 0,150 (15%), dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Maka hasil hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak. Hasil penjabaran diatas dapat ditarik kesimpulan variabel *Knowledge Sharing* memiliki pengaruh secara signifikan dan simultan terhadap variabel Kinerja Karyawan sebesar 15% dan faktor lain yang berpengaruh 85%. Hal ini menunjukkan *knowledge sharing* atau berbagi pengetahuan dapat berpengaruh kepada kinerja karyawan yang ada di Truntum Hotel Padang, Hal ini seiring dengan penelitian yang telah dilakukan L,Memam,RJ Pio, SG Karapang yang berjudul “Pengaruh *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Utara”. Hasil Penelitian ini menyatakan responden sangat setuju dengan variabel *knowledge sharing* (X), hal ini menunjukkan *knowledge sharing* berpengaruh signifikan kepada kinerja karyawan (Y) kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Utara [18]. tetapi meski demikian Truntum Hotel juga harus lebih meningkatkan atau lebih menambah *knowledge sharing* yang dilakukan guna menambah pengetahuan dan juga meningkat kinerja dan kompetensi para karyawan Hotel Truntum Padang.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian penelitian serta pembahasan yang dilakukan di bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan hasil penelitian tentang “Analisis Pengaruh *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan di Truntum Hotel Padang” sebagai berikut: (a) Berdasarkan hasil penelitian variabel *Knowledge Sharing* dari 5 indikator yang telah ditentukan menunjukkan bahwa secara keseluruhan dikategorikan cukup dengan persentase tertinggi yaitu 44%, pada interval $> 32 - < 38$. (b) Variabel Kinerja Karyawan dari 5 indikator yang telah ditentukan menunjukkan bahwa secara keseluruhan dikategorikan cukup dengan persentase 54% pada interval $> 46 - < 56$. (c) Terdapat pengaruh yang signifikan *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Truntum Padang dengan nilai R square sebesar 0,150, dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ artinya pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap Kinerja Karyawan sebesar 15% sedangkan sisanya 85% dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Chair, Ira M dan Pramudya, *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana Jakarta, 2017.
- [2] Ahmad Faizi, “Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Motivasi,” 2018.
- [3] D. Suwondo and E. Susanto, “Hubungan Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan,” *J. Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 17, no. 2, pp. 135–144, 2015, doi: 10.9744/jmk.17.2.135.
- [4] A. Nel, “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai,” *J. Adm. Bisnis*, vol. 14, pp. 1693–7619, 2016.
- [5] A. Adi Kusuma, *Pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Muria Semarang*. 2013.
- [6] R. Damanik, S. Suwarsi, and D. Abdurrahman, “Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah di Jalan Ir.H.Juanda Bandung),” *Sos. dan Hum.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–7, 2015.
- [7] S. Alliyah and A. Nurhidayati, “Pengaruh Knowledge Sharing terhadap Kinerja Bisnis Melalui Inovasi,” *Res. Fair Unisri 2019*, vol. 3, no. 1, pp. 150–163, 2019.
- [8] O. Orlando, “PENGARUH KNOWLEDGE SHARING DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Wilayah Surabaya),” *J. Ilmu Manaj.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–8, 2018.
- [9] A. Triana and I. Utami, H N & Ruhana, “Pengaruh komunikasi organisasi terhadap knowledge sharing dan kinerja karyawan,” *J. Adm. Bisnis*, vol. 35, no. 2, pp. 86–93, 2016.
- [10] U. S. Meylasari and I. N. Qamari, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Knowledge Sharing dalam Implementasi E learning,” *J. Manaj. Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 238–263, 2017, [Online]. Available: <https://journal.umy.ac.id/index.php/mb/article/view/3949>
- [11] Erwina & Mira, “JEMMA | JURNAL OF ECONOMIC ,” *J. Econ. Manag. Account.*, vol. 2, no. 4, pp. 75–81, 2019.
- [12] S. Arikunto, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Rineka Cipta, 2017.
- [13] D. Reviyandy, “Pengaruh Knowledge Sharing dan Hardskill Terhadap Kinerja Karyawan di Dago Suites Apartemen Bandung,” Universitas Pasundan, 2021.
- [14] dkk Saputro Novian, “Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Individual Innovation Capability Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Rumah Opa Kitchen And Lounge),” *J. Adm. Bisnis*, vol. 55, p. 3, 2018.
- [15] R. Andra, “Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Karyawan (studi pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi),” Universitas Brawijaya, 2018.
- [16] K. Khairunnisa and H. Suyuthie, “Pengaruh Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan Di Premier Basko Hotel Padang,” *J. Kaji. Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, vol. 1, no. 1, pp. 1–6, 2020, doi: 10.24036/jkpbp.v1i1.2172.
- [17] M. . Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ja: PT. Bumi Askara, 2018.
- [18] L. M. R. J. Pio and S. G. Kaparang, “PENGARUH KNOWLEDGE SHARING TERHADAP KINERJA KARYAWAN KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA PROVINSI SULAWESI UTARA Oleh,” *Digit. Libr. Perspect.*, vol. 34, no. 2, pp. 78–83, 2018,. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/view/15687/15207>