

PENGARUH *KNOWLEDGE MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL IBIS STYLE MALANG

Aprilla Utami Putri¹, Darmawan Ockto S², A.Faidlal Rahman³

¹Pendidikan Vokasi Universitas Brawijaya Jl. Veteran 12 -16, Malang 65145
Telp. 081935167021 nonaaprilla@gmail.com

²Pendidikan Vokasi Universitas Brawijaya Jl. Veteran 12 -16, Malang 65145
Telp. 081334943000 darmawanockto@gmail.com

³Pendidikan Vokasi Universitas Brawijaya Jl. Veteran 12 -16, Malang 65145
Telp. 081252864519 faid_rahman@ub.ac.id

Diterima: 25 Februari 2018

Layak Terbit: 29 Juli 2018

Abstract : *The Influence of Knowledge Management on Employee Performance at Ibis Style Hotel Malang.* In the era of the global competition, knowledge management hopefully could provide sufficient significant contributions to human resources, particularly in the hospitality world. This research aims at measuring the influence of knowledge management on the performance of the employees at Ibis Style Hotel Malang, specifically addressed to those who have worked at least one year in that hotel. The result of this research reveals that knowledge management indirectly affects the employee performance, job procedure significantly affects technology, and the most dominant element influencing the employee performance is personal knowledge.

Keywords: *knowledge management, working performance, Ibis Style Hotel Malang*

Abstrak : **Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Ibis Style Malang.** Pada era persaingan bebas saat ini, *knowledge management* diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi sumber daya manusia khususnya pada dunia *hospitality*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh dari *knowledge management* terhadap kinerja karyawan di Hotel Ibis Style Malang pada seluruh karyawan hotel yang telah bekerja minimal satu tahun di hotel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *knowledge management* secara tidak langsung mempengaruhi kinerja karyawan, ada pengaruh signifikan antara *job procedure* terhadap *technology*, dan faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja adalah *personal knowledge*

Kata kunci: *knowledge management, kinerja karyawan, Hotel Ibis Style Malang*

Industri pariwisata di Indonesia dalam dekade ini sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Menurut data Kemenpar (2016), menyatakan bahwa tingkat kunjungan wisatawan asing ke Indonesia mengalami kenaikan sebesar 13% dari tahun 2015, sehingga banyak berdampak pada sektor terkait. Salah satu sektor yang dipengaruhi oleh perkembangan pariwisata yaitu sektor akomodasi pariwisata, salah satunya adalah sektor akomodasi berupa hotel.

Hotel merupakan salah satu dari jenis akomodasi komersil yang sangat dikenal oleh masyarakat. Menurut peraturan Kemenpar RI nomor UU no 10 tahun 2009, usaha hotel adalah usaha penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Pertumbuhan hotel di Kota Malang sedang berkembang pesat, hal ini disebabkan karena semakin berkembangnya tempat wisata di Kota Malang dan sekitarnya, (IndoAnalysis, 2016). Pada saat sekarang ini persaingan bisnis hotel semakin pun ketat, sehingga hotel perlu memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satu sumber daya manusia yaitu karyawan hotel.

Dalam hal ini, karyawan merupakan salah satu komponen terpenting dalam kemajuan usaha hotel. Karyawan sebuah hotel harus memiliki pengetahuan (*knowledge*) and *attitude* yang baik terkait dengan proses produksi, komunikasi maupun bidang lainnya. *knowledge management* adalah alat, teknik, strategi untuk menyimpan, menganalisis, mengorganisir, meningkatkan dan membagikan pengalaman bisnis. Penerapan *knowledgede management* dalam dunia bisnis dapat meningkatkan kinerja sumber daya manusia khususnya karyawan melalui penentuan

nilai pengetahuan karyawan dan penghargaan. Apabila sistem *knowledge management* diterapkan dengan baik oleh perusahaan, maka kinerja karyawan akan mencapai hasil yang lebih maksimal karena didukung dengan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karenanya setiap karyawan diharapkan dapat terus menggali pengetahuannya dan tidak hanya bergantung pada sistem yang ada agar supaya sistem manajemen baru seperti *knowledge management* dapat digunakan untuk membantu meningkatkan kinerja karyawan sehingga berdampak juga pada peningkatan *occupancy* di Hotel Ibis Style Malang.

Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui apakah *knowledge management* (X) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y) di Hotel Ibis Style Malang, 2) Mengetahui apakah *personal knowledge* (X1), *job procedure* (X2) and *technology* (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y) di Hotel Ibis Style Malang, dan 3) Untuk mengetahui manakah diantara *personal knowledge* (X1), *job procedure* (X2) and *technology* (X3) dan yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan (Y) di Hotel Ibis Style Malang.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan di Hotel Ibis Style Malang yang ber alamat di Jl.Letjend S.Parman No 45 Malang, Jawa Timur.Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Mei - Juli 2017. Penelitian ini menggunakan dua variabel penelitian, yaitu variabel independen dan variable

dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *personal knoweledge* (X1), *job procedure* (X2), and *technology* (X3) sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Ibis Style Malang yang sudah bekerja di hotel tersebut minimal satu tahun. Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampling dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,2008). Sampel yang diambil dalam penelitian adalah sebanyak 63 karyawan dengan pertimbangan telah bekerja minimal satu tahun di Hotel Ibis Style Malang.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini data primer diperoleh secara langsung dari responden berupa hasil jawaban dari wawancara, pengisian kuesioner dan dokumentasi pada karyawan Hotel Ibis Style Malang secara perorangan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen atau catatan-catatan yang dimiliki perusahaan dan juga dapat diperoleh data yang berasal dari literatur serta skripsi yang dapat mendukung penelitian ini seperti, struktur organisasi, SOP pelayanan dan lokasi hotel. Uji instrument dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Hasil angket menunjukkan bahwa sebanyak 73 % responden berjenis kelamin laki-laki dan 27 % perempuan. Responden yang paling banyak yakni 36,50 % responden berusia 21-25 tahun dan yang paling sedikit 6 % yang berusia 36-45 tahun, kemudian sebanyak 46,03 % tingkat pendidikan terakhir responden yang paling besar adalah SMA dan paling sedikit 3,18 % adalah jenjang Master (S2). Untuk asal responden terbanyak berasal dari Malang sebesar 69,84 % dan sebanyak 1,60 % berasal dari Medan, Tangerang, Blitar, Banyuwangi, Serang, Sidoarjo, Semarang Jepara dan Bandung.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variable *personal knowledge* (X1), *job procedure* (X2), *technology* (X3), terhadap kinerja karyawan (Y). Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Pengaruh Variabel X1, X2, X3 terhadap Y dengan SPSS 21

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T hitung	Sig. t	Keterangan
		B	Std. Error	Beta B			
X	Y	-3,369	4,482		-,752	,455	
(Constant)		,750	,249	,325	3,011	,004	Significant
Personal Knowledge (X1)							
Job Procedure (X2)		,474	,230	,259	2,065	,043	Significant
Technology (X3)		,778	,341	,282	2,283	,026	Significant

Berdasarkan Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa persamaan yang diperoleh adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = -3,369 + 0,750 X_1 + 0,474 X_2 + 0,778 X_3 + 4,482$$

Semua variabel yaitu *personal knowledge* (X₁), *job procedure* (X₂), *technology* (X₃), terhadap kinerja karyawan (Y) terdapat nilai sig diatas >0,05 maka Ha₁ ditolak dan H₀ diterima. Besarnya setiap koefisien menyatakan bahwa setiap peningkatan skor jawaban dari ke 3 variabel sebanyak 1 satuan, maka skor jawaban kinerja karyawan (Y) akan mengalami peningkatan. Dengan kata lain maka semakin tinggi faktor dari setiap variable yang dirasakan karyawan, maka akan meningkatkan faktor kinerja karyawan (Y) pada karyawan tersebut.

Hasil Pengujian hipotesis parsial (Uji T)

Pengujian model regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen pembentuk model regresi secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y atau tidak. Pengujian variabel tersebut secara parsial seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pengujian Variabel Secara Parsial

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	-3,369	4,482		-,752	,455
1	Personal Knowledge (X1)	,750	,249	,325	3,011	,004
	Job Procedure (X2)	,474	,230	,259	2,065	,043
	Technology (X3)	,778	,341	,282	2,283	,026

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

1. Uji statistik t-test (parsial) menunjukkan pengaruh *Personal knowledge* (X₁), terhadap Kinerja karyawan (Y) adalah berpengaruh signifikan. Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dideskripsikan bahwa Variabel *Personal knowledge* (X₁) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.004 pada tabel *Coefficients^a* dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.5 artinya $0.004 < 0.5$ atau terdapat pengaruh yang signifikan dan uji t menunjukkan $3,011 > t$ tabel (2,001). Artinya *Personal knowledge* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan.
2. Uji statistik t-test (parsial) menunjukkan pengaruh *Job procedure* (X₂), terhadap Kinerja karyawan (Y) adalah berpengaruh signifikan. Berdasarkan tabel diatas,

maka dapat dideskripsikan bahwa Variabel *Job procedure* (X₂) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.043 pada tabel Coefficients^a dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.5 artinya $0.043 < 0.5$ atau terdapat pengaruh yang signifikan dan uji t menunjukkan $2,065 > t$ tabel (2,001).

3. Uji statistik t-test (parsial) menunjukkan pengaruh *Technology* (X₃), terhadap Kinerja karyawan (Y) adalah berpengaruh signifikan. Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dideskripsikan bahwa Variabel *Technology* (X₃) memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0.026 pada tabel Coefficients^a dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.5 artinya $0.026 < 0.5$ atau terdapat pengaruh yang signifikan dan uji t menunjukkan $2,283 > t$ tabel (2,001).

Hasil Pengujian hipotesis Simultan (Uji F)

Ketentuan pengambilan keputusan untuk menguji hipotesis diatas adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, atau dapat pula dengan membandingkan nilai signifikansi (probabilitas) dengan batas tingkat kesalahan pengambilan keputusan (alpha) yang ditetapkan. Apabila nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel atau nilai signifikansi lebih kecil dari alpha, maka keputusan yang diambil adalah menerima hipotesis H_a, yaitu terdapat pengaruh secara simultan dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil pengujian secara simultan disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3
Hasil Uji Hipotesis Simultan

Variabel bebas	Variabel terikat	F hitung	Sig. F
<i>Personal knowledge</i> (X1) <i>Job procedure</i> (X2) <i>Technology</i> (X3)	Kinerja karyawan (Y)	22,349	0,000
R-square = 0,532 Adjusted R Square = 0,508 F tabel = 2,76			

Pada Tabel 3 juga dapat diketahui bahwa didapatkan nilai F hitung sebesar 22,349 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ($22,349 > 2,76$) atau nilai signifikansi lebih kecil dari alpha 5% ($0,000 < 0,050$), maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang nyata dari variabel *personal knowledge* (X1), *job procedure* (X2), *technology* (X3), terhadap variabel kinerja karyawan (Y) dengan tingkat batas kesalahan 5%.

Pada Tabel 3 juga dapat diketahui nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,508. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen kualitas pelayanan terhadap variabel dependen (kinerja karyawan) sebesar 50,8%. Hasil *Adjusted R Square* juga berarti bahwa variasi variabel independen yang digunakan dalam model yaitu kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebesar 50,8% variasi variabel dependen (kinerja karyawan). Sedangkan

sisanya sebesar 49,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Pembahasan Pengaruh *Personal Knowledges* Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Ibis Style Malang

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa *personal knowledge* (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,011 > 2,001$. Hal ini dikarenakan teknik *sharing best practice* dalam pengetahuan pribadi (*personal knowledge*) menjadi wadah bagi karyawan untuk melakukan *transfer knowledge* demi peningkatan kinerja hotel. Menurut salah satu karyawan hotel yang berpendapat setuju dikarenakan bahwa “dengan kegiatan *sharing experience* antara karyawan hotel memberikan *benefit* bagi karyawan yang baru memiliki sedikit *experience*, sehingga peningkatan kinerja kita lebih baik....(anonim)”.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Kosasih dan Boediani (2007), dengan hasil penelitian dimana indikator *personal knowledge* sangat berpengaruh pada kinerja karyawan. Sebuah perusahaan yang terdiri dari karyawan yang mempunyai pengetahuan cenderung akan lebih berhasil dibandingkan dengan perusahaan sebaliknya. Berdasarkan penelitian di Hotel Ibis Style Malang, peneliti menemukan ketidaksetujuan atas indikator *personal knowledge* sebesar 19,1%. Menurut salah satu karyawan di hotel tersebut tidak setuju dikarenakan bahwa “pengetahuan pribadi seharusnya kita saja yang tau dan tidak usah di *publish* kan, dimungkinkan takutnya penjiplakan ide/kreativitas terjadi.”

Pembahasan Pengaruh *Job Procedure* Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Ibis Style Malang

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa *job procedure* (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,065 > 2,001$. Hal ini dikarenakan jika bekerja mengacu kepada SOP yang telah ada, maka terasa ringan, teratur dan disiplin. Sehingga kinerja karyawan dalam bekerja pun bisa meningkat. Menurut salah satu karyawan hotel yang berpendapat setuju dikarenakan bahwa “ pekerjaan kita menjadi teratur, disiplin dan rapih karena kita mengikuti akur dari SOP yang telah tersedia, sehingga kinerja kita dalam bekerja optimal...(anonim)”.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Shofa (2013), tentang analisis penerapan *knowledge management* dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada *room divison* Hotel Patra Jasa Semarang. Menurutnya, dengan adanya SOP yang diterapkan pada sebuah perusahaan, maka akan mempermudah pekerjaan. Terlebih pada *roomboy* dalam mengerjakan kamar, pengerjaan terasa ringan dan ketepatan waktu fleksibel. Dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, ditemukan bahwa variabel *job procedure* berpengaruh positif dan paling dominan terhadap kinerja karyawan di Hotel Patra Jasa Semarang.

Berdasarkan penelitian di Hotel Ibis Style Malang, peneliti menemukan ketidaksetujuan atas indikator *job procedure* sebesar 31,8%. Menurut salah satu karyawan di hotel tersebut tidak setuju dikarenakan bahwa “sekarang ini, banyak karyawan yang sudah menghiraukan SOP. Menurut mereka tanpa SOP pekerjaan masi bisa efisien dan produktif.”

Pembahasan Pengaruh *Technology* Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Ibis Style Malang

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa *technology* (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,283 > 2,001$. Hal ini dikarenakan teknologi sangat berperan penting dalam proses operasional di seluruh departemen hotel, baik untuk tamu maupun karyawan hotel. Seperti contoh pada sub-divisi *reception* yang banyak menggunakan intranet dan fidelio untuk menyimpan data dan memberikan informasi antar departemen. Menurut salah satu karyawan hotel yang berpendapat setuju dikarenakan bahwa “di zaman sekarang ini seluruh pekerjaan sangat membutuhkan teknologi, khususnya intranet. Selain sebagai fasilitas pendukung di hotel, juga dibutuhkan untuk memberikan dan menyebarkan informasi sesama departemen.”

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu oleh Ikrahmawati (2016), dengan hasil penelitian dimana indikator *technology* sangat berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan. Secara rinci dapat dijelaskan bahwa internet sangat membantu pekerjaan mereka terlebih di bidang *marketing*, karena untuk menyusun strategi pemasaran salah satu hal yang dibutuhkan adalah data makro, tentang minat konsumen, pendapatan perkapita dan keadaan ekonomi yang semuanya dapat dengan mudah diperoleh melalui teknologi modern seperti internet.

Berdasarkan penelitian di Hotel Ibis Style Malang, peneliti menemukan ketidaksetujuan atas indikator *technology* sebesar 26,9%. Menurut salah satu karyawan di hotel tersebut tidak setuju dikarenakan bahwa “pemanfaatan teknologi di masing-

masing departemen belum bisa dikatakan efektif, hal ini dikarenakan jaringan pendukung berupa WiFi masih belum stabil. Serta banyak tamu yang komplain dengan alasan jaringan WiFi yang masih belum bagus. Terlebih tidak semua karyawan mengerti akan teknologi informasi.”

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan tentang pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut, yaitu: (a) dari ketiga variabel independen *knowledge management*, *personal knowledge* (X1), *job procedure* (X2), *technology* (X3), diketahui bahwa semua variabel secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen (kinerja karyawan), (b) secara Parsial hasil penelitian menunjukkan *personal knowledge* (X1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan Hotel Ibis Style Malang. *Job procedure* (X2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan Hotel Ibis Style Malang. *Technology* (X3) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan Hotel Ibis Style Malang. (c) dari ketiga variabel tersebut, *personal knowledge* (X₁) merupakan indikator yang paling dominan terhadap kinerja.

Saran dari hasil penelitian ini yang dapat segera ditindaklanjuti oleh pihak Hotel Ibis Style Malang adalah (a) pihak perusahaan disarankan untuk lebih

memperhatikan *personal knowledge* karyawan (X_1) karena hal ini terbukti mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam hal ini untuk *job procedure* (X_2) dan *technology* (X_3) juga harus lebih ditingkatkan agar dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja sebesar atau sama dengan *personal knowledge* (X_1). (b) lebih memperhatikan SOP saat bekerja. Pihak manajemen harus terbuka akan SOP hotel pada karyawannya, agar tidak terjadi *miscommunication*. (c) pemanfaatan teknologi berupa jaringan internet WiFi perlu diperhatikan lagi, terlebih *trouble* jaringan yang suka tidak stabil. Karena hal ini bisa merugikan bagi karyawan dan tamu yang datang. (d) pemberian upah tiap bulan seperti *salary tax* harus *balance* pada staf hotel maupun *daily worker*. Hal ini karena mereka sama-sama bekerja dengan beban serta tanggung jawab yang sama saat melayani tamu. (e) pihak hotel diharapkan dapat melakukan program pemberian *award* bagi karyawan yang aktif dan berprestasi atau memiliki wawasan yang luas dan pelayanan prima terhadap tamu hotel, sehingga karyawan mendapatkan motivasi agar tidak malas dalam mengembangkan pengetahuan. Dengan demikian, dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dan bagi karyawan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. 2017. Data kunjungan wisatawan mancanegara bulan Desember tahun 2016, (Online), (<http://www.kemenpar.go.id/asp/detil.asp?c=110&id=3139>), diakses pada 14 Mei 2017.

- Anonim. 2017. Data laporan industri hotel di Malang 2016. (Online), ([http:Indoanalysis.co.id/product/laporan-industri-hotel-di-malang/](http://Indoanalysis.co.id/product/laporan-industri-hotel-di-malang/)), diakses pada 30 April 2017.
- Ikhramawati. 2016. *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: PT. Kumala Motor Sejahtera Abadi Kendari*. Skripsi tidak diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Halu Oleo.
- Kosasih dan Budiani. 2007. Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan : Studi Kasus Departement Front Office Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan* . Vol. 3 No. 2: 80-88.
- Shofa. 2013. *Knowledge Management dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Room Divison Hotel Patra Jasa Semarang*. Skripsi.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RNB*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009. Kepariwisataaan. Jakarta
- Widayana, Lendy. 2005. *Knowledge Management: Meningkatkan Daya Saing Bisnis*. Malang: Bayu Media Publishing.