

ANALISA PENGARUH *INFORMATION SHARING*, *KNOWLEDGE SHARING*, *RELATIONSHIP* TERHADAP *PERFORMANCE* DI HOTEL X
Renna Kumalasari, Zeplin Jiwa Husada Tarigan, Agung Hariyanto
Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia

Abstrak : Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh dari *information sharing* dan *knowledge sharing* terhadap *relationship*, dan pengaruh *information sharing*, *knowledge sharing* dan *relationship* terhadap *performance* di hotel X. Komunikasi berperan penting dalam suatu perusahaan, untuk membangun hubungan antar karyawan. Penelitian ini menggunakan teknik analisa data *partial least square*. Proses pengujian hipotesis melalui berbagai kriteria *goodness-of-fit model*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *information sharing* dan *knowledge sharing* berpengaruh positif terhadap *relationship*. *Knowledge sharing* dan *relationship* berpengaruh positif terhadap *performance* di hotel X. *Information sharing* tidak berpengaruh terhadap *performance* di hotel X. Kata kunci: Berbagi Informasi, Berbagi Pengetahuan, Hubungan, Kinerja

Abstract: *This research is conducted to know is there any impact of information sharing and knowledge sharing through relationship, and the impact of information sharing, knowledge sharing, and relationship through performance in X Hotel. Communication play an important role in company for established relationship between employees. This research used techniques of analysis data by partial least square. Process of hypothesis testing by various criteria goodness-of-fit model. The results of this research are information sharing and knowledge sharing has positive impact through relationship. Knowledge sharing and relationship has positive impact through performance in X Hotel. Information sharing has no positive impact through performance in X Hotel.*

Keywords: *Information Sharing, Knowledge Sharing, Relationship, Performance*

Pertumbuhan hotel di Indonesia diprediksi akan mengalami peningkatan yang signifikan (Kompas, 2012). Selama beberapa tahun terakhir, hotel skala menengah dan hotel minimalis atau hotel ekonomis tumbuh pesat di sejumlah kota di tanah air. Tentunya setiap perusahaan mempunyai tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai target atau sasaran tersebut merupakan kinerja. Seperti yang diungkapkan oleh Mangkunegara (2004) yang mengartikan kinerja sebagai, “Hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dan sesuai dengan tanggung jawabnya. Hasil kerja tersebut diukur secara kualitas dan kuantitasnya”.

Kinerja perusahaan dapat dicapai jika individu-individu yang ada mempunyai hubungan satu tim kerja yang kuat dimana individu-individu di dalamnya menjalin komunikasi yang baik. Dengan menjalin komunikasi yang baik, individu-individu tersebut mampu melaksanakan tugasnya dengan cepat dan efisien sehingga kinerja mereka menjadi maksimal (Banerjee, 2003). Soekanto (2000) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif merupakan salah satu aspek yang menentukan terjalinnya hubungan sosial yang baik antar individu. Ketika

hubungan sosial terjalin dengan baik, maka karyawan akan merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya. Memiliki karyawan yang nyaman dengan lingkungan kerjanya akan mendorong karyawan untuk memberikan yang terbaik di dalam setiap pekerjaan yang diberikan padanya.

Hubungan yang dekat dan berkualitas dapat dibangun melalui berbagi informasi ketika perusahaan ingin berbagi tujuan bersama dan membangun karyawan yang aktif (hubungan kolaborasi yang baik). Berbagi informasi adalah kunci untuk menghasilkan hubungan yang sukses. Hubungan kerja yang efektif antara individu dengan individu maupun antara departemen dengan departemen dalam organisasi dapat tercipta jika komunikasi dalam organisasi berjalan dengan baik. Tidak hanya hubungan kerja yang efektif yang dapat tercipta, tetapi juga akan menjadi *team work* yang kuat dan menciptakan budaya kerja sehingga memberikan kinerja pada organisasi (Banerjee, 2003).

Hotel X merupakan salah satu hotel yang sudah berdiri selama 15 tahun yang terletak di pusat bisnis kota. Fenomena yang terjadi di hotel ini adalah ada beberapa barang yang dipesan oleh departemen *engineering* terlambat datang bahkan sampai satu tahun ada yang belum datang. Terhambatnya barang yang datang menyebabkan kinerja hotel tersebut tidak dapat maksimal karena ada barang-barang yang seharusnya digunakan tetapi akhirnya tidak bisa digunakan.

Saat penulis mewawancarai salah seorang karyawan di departemen *purchasing* hotel tersebut, penulis mendapati fakta bahwa kurangnya *follow up* dari antar departemen yang akhirnya mengakibatkan barang-barang tersebut terlambat datangnya. Tidak hanya kurangnya *follow up*, tetapi juga kurangnya berbagi pengetahuan mengenai spesifikasi barang yang ingin dibeli membuat permintaan barang menjadi terhambat karena pihak *purchasing* tidak mengetahui seluruh spesifikasi dari barang yang diminta oleh departemen *engineering*. Kurangnya komunikasi internal antar departemen membuat kinerja dari beberapa departemen terhambat. Maka dari itu, penulis ingin meneliti adakah pengaruh dari berbagi informasi dan pengetahuan terhadap kinerja di hotel X ini di semua departemen.

RANGKUMAN KAJIAN TEORI

Komunikasi organisasi

Rosady (2003), komunikasi merupakan hal yang utama dalam suatu organisasi untuk pertukaran informasi dan penyampaian makna. Ada tiga dimensi dalam arus komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi eksternal

Knowledge Sharing

Kegiatan yang memfasilitasi pertukaran pengetahuan, membantu orang bekerjasama, meningkatkan kemampuan untuk mencapai tujuan organisasi, dan lainnya disebut *knowledge sharing* menurut Dyer dan Nobeoka (2000).

Information Sharing

Fawcett (2007) menyatakan berbagi informasi itu penting karena setiap proses penting di dalam *supply chain* informasi berperan besar. Segala informasi di dalam proses *supply chain* harus didistribusikan karena dari konsep perusahaan ke konsumen. Jaringan *supply chain* yang sukses dilakukan bersama dan kegiatannya disinkronisasi oleh arus informasi. Berbagi informasi juga adalah kunci untuk menghasilkan hubungan yang sukses.

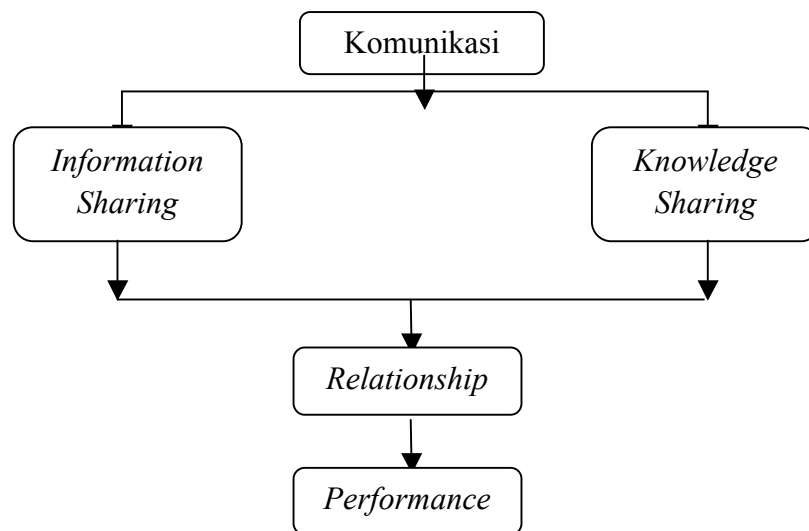
Relationship

Joseph (2009) mengemukakan di dalam bukunya bahwa hubungan interpersonal merupakan aset yang paling berharga yang dimiliki oleh seseorang. Kemampuan seseorang dalam memberikan makna dan memuaskan hubungan yang ada adalah dengan kemampuan orang tersebut dalam berkomunikasi.

Kinerja

Mangkunegara (2004), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dan sesuai dengan tanggung jawabnya. Hasil kerja tersebut diukur secara kualitas dan kuantitasnya. Dalam melaksanakan tugas untuk mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tentu ada pencapaian atas tugas-tugas tersebut. Tingkat pencapaian pelaksanaan tugas-tugas tersebut itulah yang namanya kinerja organisasi menurut Bastian (2001).

Kerangka Pemikiran



Tujuan Penelitian

1. Untuk melihat pengaruh *information sharing* terhadap kinerja di hotel X.
2. Untuk melihat pengaruh *information sharing* terhadap *relationship* antar karyawan di hotel X.
3. Untuk melihat pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja di hotel X.
4. Untuk melihat pengaruh *knowledge sharing* terhadap *relationship* antar karyawan di hotel X.
5. Untuk melihat pengaruh *relationship* antar karyawan terhadap kinerja di hotel X.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif eksplanasi. Penelitian kuantitatif di sini merupakan penelitian yang datanya berupa angka dan diambil melalui populasi dan sampel yang ditetapkan. Penelitian kausal bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat dari variabel-variabel yang diteliti (Istijanto, 2010). Penelitian eksplanasi merupakan penelitian untuk menjelaskan

hubungan, perbedaan atau pengaruh satu variabel dengan variabel yang lain (Bungin,2009).

Gambaran Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi menurut Kuncoro (2003) adalah objek penelitian dimana kelompok elemennya lengkap. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan hotel X sejumlah 120 karyawan.

Sampel

Sampel dari penelitian ini adalah karyawan di departemen *accounting* sebanyak tujuh orang, departemen *engineering* sebanyak 13 orang, departemen security sebanyak delapan orang, departemen front office sebanyak lima orang, departemen food and beverage sebanyak enam orang dan departemen *housekeeping* sebanyak 11 orang. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan perhitungan sepuluh kali skala dengan jumlah terbesar dari indikator yang bersifat formatif. Jumlah indikator terbesar adalah lima sehingga $10 \times 5 = 50$ sampel. Penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*.

Sumber Data

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data primer menurut Kuncoro (2003) adalah data yang didapat dari sumber asli. Data primer dalam penelitian ini adalah kuisisioner atau wawancara langsung dengan departemen *accounting*, *front office*, *food and beverage*, *engineering*, dan *housekeeping* hotel X mengenai *information sharing*, *knowledge sharing* yang mempengaruhi *relationship* antar karyawan. *Information sharing*, *knowledge sharing*, dan *relationship* antar departemen yang berpengaruh terhadap kinerja.
2. Data sekunder menurut Kuncoro (2003) adalah data yang sumbernya berasal dari hasil pengumpulan orang lain. Data sekunder dalam penelitian ini adalah penelitian sebelumnya, jurnal, internet, dan buku-buku yang mendukung penelitian ini.

Metode dan Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode angket, dimana dalam metode ini biasanya terdiri dari bagian pendahuluan yang berisikan petunjuk pengisian angket, bagian identitas berisikan identitas responden seperti : nama, alamat, umur, dan sebagainya, kemudian baru memasuki bagian isi angket (Bungin, 2009). Kuisisioner nantinya akan dibagikan kepada 50 karyawan yang berasal dari departemen *accounting*, *front office*, *food and beverage*, *engineering*, dan *housekeeping*.

Kuisisioner yang diisi menggunakan skala *Likert*. Ruslan (2004) mengemukakan bahwa skala *Likert* adalah skala yang menggunakan metode *rating*, dimana nilai peringkat setiap jawaban dijumlahkan sehingga mencapai nilai total. Skala *rating* yang akan digunakan adalah :

1. Sangat tidak setuju
2. Kurang setuju
3. Cukup setuju
4. Setuju
5. Sangat setuju

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah :

1. *Information Sharing* (X1).
 - Antar karyawan memiliki rasa percaya dalam berbagi informasi.
 - Karyawan mempunyai komitmen untuk bersama-sama berbagi informasi di dalam setiap departemen.
 - Terdapat teknologi informasi yang memfasilitasi karyawan untuk berbagi informasi.
2. *Knowledge Sharing* (X2).
 - Karyawan mempunyai motivasi untuk berbagi pengetahuan.
 - Setiap pimpinan menerapkan sistem berbagi pengetahuan pada karyawannya.
 - Terdapat teknologi informasi yang memfasilitasi karyawan untuk bertukar pengetahuan.
3. *Relationship* antar departemen (X3).
 - Antar karyawan memiliki rasa saling percaya.
 - Karyawan mempunyai komitmen untuk membangun hubungan kerja yang baik.
 - Perusahaan menerapkan kebebasan untuk karyawan dalam menjalin hubungan kerja.
 - Adanya komunikasi yang baik antar karyawan.
4. Kinerja (Y)
 - Karyawan mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan yang diberikan oleh atasan.
 - Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.
 - Karyawan memiliki pengetahuan secara teori dan praktek tentang pekerjaannya.
 - Karyawan mampu bekerjasama dengan baik baik dalam departemen maupun antar departemen.
 - Karyawan mampu melakukan pekerjaan secara tepat.

Uji Reliabilitas dan Validitas

Penelitian ini menggunakan uji validitas dengan convergen *validity*, *indicator reliability Absolute*, dan diskriminan *validity* dengan program PLS *smart web*.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Profil Responden

Reponden terbanyak berada pada usia > 40 tahun, yaitu sebanyak 22 responden. Responden sebanyak 27 yang memiliki pendidikan terakhir SMA atau sederajat. Responden terbanyak mempunyai jabatan *staff*, yaitu sebanyak 34 responden. Sebanyak 27 responden yang lama bekerjanya > 10 tahun. Responden yang pernah mengikuti pelatihan 0-5 kali adalah sebanyak 29 responden.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Evaluasi Kriteria Indeks-Indeks Kesesuaian Model Struktural

Kriteria	Hasil	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Outer Model			
Convergent Validity	<i>Information sharing</i> (terendah = 0.846) <i>Knowledge sharing</i> (terendah = 0.846) <i>Relationship</i> (terendah = 0.768) <i>Performance</i> (terendah = 0.721)	>0.6	Baik
Discriminant Validity (Akar AVE semua lebih besar nilai hubungan antar konstruk)	<i>Information sharing</i> = 0.788 <i>Knowledge sharing</i> = 0.743 <i>Relationship</i> = 0.700 <i>Performance</i> = 0.648	AVE >0.5	Baik
Composite Reliability	<i>Information sharing</i> = 0.917 <i>Knowledge sharing</i> = 0.896 <i>Relationship</i> = 0.902 <i>Performance</i> = 0.901	>0.7	Baik

Uji Goodness of Fit Inner Model

Uji *Goodness of Fit* model struktural atau *inner model* di evaluasi dengan melihat nilai *Q-square* >0 berarti memiliki *predictive relevance*, sebaliknya jika nilai *Q-square* <0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*.

Tabel 2. Hasil R-Square pada output PLS

Variabel	R-Square
<i>Information Sharing</i>	
<i>Knowledge Sharing</i>	
<i>Performance</i>	0.616
<i>Relationship</i>	0.636

Pengujian Hipotesis

Diukur dengan melihat tabel dimana *original* sampel (O) > 0,5 dan *T-Statistic* > T-Tabel 1,96.

Tabel 3. Result for Inner Weights from Path Coefficients pada Output PLS

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T-Statistic
<i>Information Sharing</i> -> <i>Performance</i>	0.178	0.173	0.110	1.621
<i>Information Sharing</i> -> <i>Relationship</i>	0.567	0.566	0.087	6.450
<i>Knowledge Sharing</i> -> <i>Performance</i>	0.228	0.242	0.092	2.470
<i>Knowledge Sharing</i> -> <i>Relationship</i>	0.285	0.279	0.082	3.487
<i>Relationship</i> -> <i>Performance</i>	0.452	0.444	0.118	3.810

Berdasarkan hasil tabel di atas diperoleh data bahwa *information sharing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *performance*. Hal ini dilihat dari hasil *T-Statistic* $1,621 < T\text{-Tabel } 1,96$ dan *original sampel* $0,178$ dengan level signifikan $0,05$. Variabel berbagi informasi berpengaruh terhadap *relationship* didapati nilai *original sampel* sebesar $0,567$ dan *T-Statistic* sebesar $6,450 > T\text{-Tabel } 1,96$. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan berbagi informasi dalam hubungan *internal* antar karyawan dengan level signifikan $0,05$.

Berbagi pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan dengan signifikan. Hal ini dapat dilihat dari nilai *original sampel* sebesar $0,228$ dan nilai *T-Statistic* sebesar $2,470 > \text{nilai } T\text{-Tabel } 1,96$. Variabel berbagi pengetahuan terhadap *relationship* antar karyawan didapati berpengaruh signifikan dengan level signifikan $0,05$. Hal ini bisa dilihat dari *original sampel* sebesar $0,285$ dan nilai *T-Statistic* yaitu $3,487 > \text{nilai } T\text{-Tabel } 1,96$. Pada tabel 4.11 dapat dilihat bahwa *relationship* terhadap *performance* berpengaruh secara signifikan karena nilai *original sampel* $0,452$ dan nilai *T-Statistic* sebesar $3,810 > \text{nilai } T\text{-Tabel } 1,96$.

Tabel 4. Rangkuman Hasil Hipotesis Penelitian

Variabel Pertama	Variabel Kedua	Variabel Perantara	Hasil
X1 (Information Sharing)	X3 (Relationship)	-	Signifikan
	X4 (Performance)	-	Tidak Signifikan
X2 (Knowledge Sharing)	X3 (Relationship)	-	Signifikan
	X4 (Performance)	-	Signifikan
X3 (Relationship)	X4 (Performance)	-	Signifikan

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan metode *Partial Least Square (PLS)* didapati fakta bahwa hampir sebagian besar hipotesis-hipotesis yang ada diterima antara lain :

1. *Information sharing* berpengaruh terhadap *internal relationship* antar karyawan. Komitmen antar karyawan merupakan indikator yang paling penting dalam *information sharing*. Ketika karyawan memiliki komitmen untuk saling berbagi informasi dan maka hubungan *internal* karyawan antar departemen juga baik. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Fawcett (2007) bahwa hubungan yang dekat dan berkualitas dapat dibangun melalui berbagi informasi ketika perusahaan ingin berbagi tujuan bersama dan membangun karyawan yang aktif (hubungan kolaborasi yang baik). Probosari (2003) juga mengemukakan hal yang sama bahwa untuk menjalin hubungan antar karyawan diperlukan komunikasi yang terbuka, dimana komunikasi yang terbuka disebabkan oleh adanya aliran informasi yang tepat dalam organisasi.
2. *Knowledge sharing* berpengaruh terhadap *internal relationship* antar karyawan. Indikator yang berpengaruh terhadap *knowledge sharing* adalah adanya motivasi untuk berbagi pengetahuan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi untuk berbagi pengetahuan akan meningkatkan hubungan *internal* antar karyawan. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rashed et al (2010), dimana penelitiannya

membuktikan bahwa dengan berbagi pengetahuan dapat mendorong terciptanya hubungan kemitraan yang dilandasi dengan rasa saling percaya dan dalam jangka lama akan menghasilkan keunggulan-keunggulan yang kompetitif di pasar.

3. *Knowledge sharing* dapat meningkatkan *performance* perusahaan. Terdapat motivasi yang tinggi untuk berbagi pengetahuan akan berdampak meningkatnya kinerja perusahaan tersebut. Menurut Matzler et al (2008), berbagi pengetahuan pada organisasi akan memberikan kontribusi terhadap kinerja organisasi terutama pada peningkatan kualitas layanan dan juga untuk dapat mengembangkan keahlian dan kompetensi, meningkatkan nilai bagi organisasi, dan dapat menjaga daya saing. Dalam penelitian yang dilakukan Rashed et al (2010), membuktikan bahwa ketika perusahaan semakin fokus terhadap *knowledge sharing*, maka semakin efektif pula dalam manajemen pengetahuannya sehingga dapat meningkatkan sistem kinerja perusahaan tersebut.
4. *Internal relationship* antar karyawan dapat meningkatkan *performance* perusahaan. Komitmen yang kuat antar karyawan untuk membangun hubungan yang baik dapat meningkatkan *performance* dari perusahaan tersebut. Ford membuktikan bahwa suatu bisnis dapat ditingkatkan daya saingnya dengan menerapkan hubungan pemasok yang kooperatif. Tidak hanya Ford, tetapi Rashed et al (2010), juga membuktikan bahwa hubungan antara *supplier* dan *buyer* memiliki dampak yang positif terhadap kinerja *supplier*. Teori yang dikemukakan oleh Soekanto (2000) menyatakan bahwa ketika hubungan sosial terjalin dengan baik, maka karyawan akan merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya dan akan mendorong karyawan untuk memberikan yang terbaik di dalam setiap pekerjaan yang diberikan padanya.

Ada satu hipotesis yang tidak signifikan yaitu *information sharing* tidak memiliki pengaruh dalam meningkatkan *performance* perusahaan tersebut. Hal ini disebabkan karena kurangnya teknologi informasi yang memadai untuk berbagi informasi dan masih banyak karyawan yang ragu apakah ada teknologi informasi yang menunjang atau tidak.

Hasil penelitian ini tidak jauh beda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rashed et al (2010), dimana penelitiannya menghasilkan berbagi informasi tidak memiliki dampak pada kinerja *supplier*, berbagi informasi tidak memiliki dampak terhadap hubungan *supplier* dan *buyer*, berbagi pengetahuan memiliki dampak kecil terhadap hubungan *supplier* dan *buyer*, berbagi pengetahuan berdampak pada kinerja, dan hubungan antara *supplier* dan *buyer* berdampak positif pada kinerja *supplier*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan sebelumnya, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tidak terdapat pengaruh *information sharing* terhadap *performance* di hotel X.
2. Adanya pengaruh *information sharing* terhadap *internal relationship* antar karyawan.

3. Adanya pengaruh *knowledge sharing* terhadap *performance* di hotel X.
4. Adanya pengaruh *knowledge sharing* terhadap *internal relationship* antar karyawan.
5. Adanya pengaruh *relationship* antar karyawan terhadap *performance* di hotel X.
6. Diantara tiga variabel yaitu *information sharing*, *knowledge sharing*, dan *relationship* antar karyawan, yang berperan penting adalah *relationship* antar karyawan. Dengan adanya *relationship* antar karyawan, hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan nilai yang tinggi terhadap *relationship* antar karyawan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Hotel X disarankan lebih memperhatikan bagaimana caranya berbagi informasi terutama melalui teknologi informasi sehingga kinerja perusahaan tersebut juga menjadi meningkat. Tidak hanya cara berbagi informasinya, tetapi juga rasa saling percaya dan komitmen untuk berbagi informasi yang harus ditingkatkan lebih lagi.
2. Memberikan penyuluhan tentang teknologi informasi yang ada berupa cara bagaimana menggunakan teknologi tersebut dan waktu yang tepat dalam menggunakan teknologi tersebut.

Variabel-variabel lainnya tetap dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan lebih lagi agar kinerja perusahaan tersebut menjadi maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Banerjee, P. (2003). Resources, Capability and Coordination: Strategic Management of Information in Indian Information Sector Firms. *International Journal of Information Management*, 23(4): 303–311.
- Bastian. (2001). *Perbandingan Konsep Kinerja*. Jakarta: Gramedia.
- Bungin, B. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Fawcett S. E., Osterhaus P., Magnan G., Brau J. C. and Mc Carter M. W., (2007) “Information sharing and supply chain performance: the role of connectivity and willingness”, *Journal of Supply Chain Management*, Vol. 12, No. 5, pp. 358-368.
- Harian Kompas (2012, April 25). Retrieved April 8, 2013, from <http://nasional.kompas.com/read/2012/04/25/06364689/Bisnis.Hotel.Cerah>
- Joseph A. Devito. (2009). *Interpersonal Message: Communication and Relationship Skills (2nd ed)*. United States: Pearson.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar. P. (2004). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Matzler, K., Renzl, B., Julia M, Herting, S., Mooradian, T.A., 2008, “Personality Traits and Knowledge Sharing”, *Journal of Economic Psychology* Vol. 29 pp.301–313
- Oei, Istijanto. (2010). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rashed, C. A. A., Azeem, A., Halim, Z. (2010). Effect Of Information And Knowledge Sharing On Supply Chain Performance: A Survey Based Approach. *Journal of Operations and Supply Chain Management* 3 (2), pp

61 – 77.

- Ruslan, Rosady. (2003). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sadili, Samsudin. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Soekanto, Soerjono (2000). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Suhong Li, Binshan Lin. (2006). *Accessing information sharing and information quality in supply chain management Journal*.