

Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Gardener: Studi Kasus *The Oberoi Beach and Resort Bali*

Awanda Vyta Aprilia Kusumawardhani¹, Naniek Kohdrata^{1*}, Anak Agung Ayu Wulandira Sawitri
Jelantik²

1. Prodi Arsitektur Lanskap, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana, Denpasar, Indonesia
2. Prodi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana, Denpasar, Indonesia

*E-mail: naniek_kohdrata@unud.ac.id

Abstract

The Effect of Organization Communication on Gardener Performances: A Case Study at The Oberoi Beach and Resort Bali. This research aims to analyze and describe the significant influence of organizational communication and suitability of organizational communication within The Oberoi Beach and Resort Bali, specifically for the garden maintenance work organizational structure. The population sample in this research were the gardeners at The Oberoi Beach and Resort Bali. The method used in this research is the Partial Least Squares (PLS). As an alternative method of Structural Equation Modeling (SEM), the PLS can be used to determine how much the independent variable influence the dependent variable. The result shows that the downward communication significant negatively affect on the gardener performance, however upward communication and horizontal communication show positive significant affect to the gardeners performance.

Keyword: *Organizational Communication, Partial Least Squares, Structural Equation Modeling, Gardener Performance.*

1. Pendahuluan

The Oberoi Beach and Resort Bali merupakan salah satu resort bintang lima yang berada di kawasan pesisir pantai dan bangunannya memiliki konsep tradisional dan budaya Bali. Dilengkapi dengan pelayanan dan berbagai fasilitas mewah didalamnya, seperti lapangan *tennis, spa, gym, restaurant, boutique* dan *gallery* dan *herbs garden*. Terletak di Jalan Kayu Aya, Seminyak, Kabupaten Badung, Provinsi Bali dengan luas 6ha dengan presentase ruang terbuka sebanyak 60% dan presentase bangunan sebanyak 40%. Presentase ruang terbuka lebih dominan dibandingkan bangunan sehingga pihak *resort* memerlukan pemeliharaan taman yang intensif. Namun, dalam penelitian Pranata (2017) terdapat beberapa kapasitas kerja yang kurang efisien dalam pemeliharaan taman di *The Oberoi Beach and Resort Bali* salah satunya disebabkan karena kurangnya komunikasi gardener dan *supervisor*.

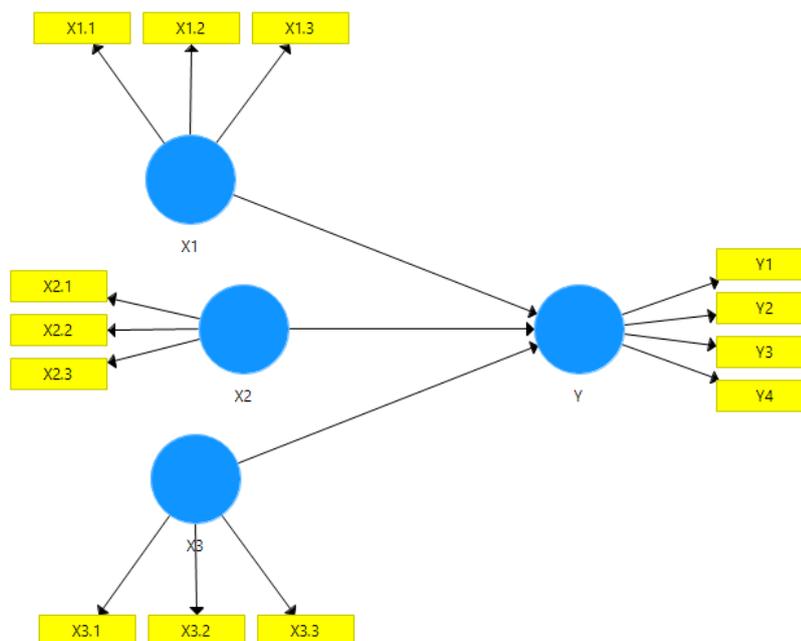
Dalam kegiatan pemeliharaan taman, komunikasi juga memiliki peran yang penting terutama dalam konteks organisasi divisi *gardener*. Komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan pekerja di bawahnya merupakan hal yang sama pentingnya dalam menjalankan tugas dan tanggung masing-masing dengan baik. Komunikasi merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Miftah Thoha (2008) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi tertentu. Sementara menurut Price (1997) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai derajat atau tingkat informasi tentang pekerjaan yang dikirimkan organisasi untuk anggota dan di antara anggota organisasi. Kegiatan dalam suatu organisasi harus dijalankan dengan komunikasi yang baik. Komunikasi dalam organisasi bertujuan untuk membentuk saling pengertian (*mutual understanding*), sehingga terjadi kesetaraan kerangka referensi (*frame of references*), dan kesamaan pengalaman (*field of experience*) di antara anggota organisasi. Komunikasi harus dilihat dari berbagai sisi yaitu pertama komunikasi antara karyawan dan atasan, kedua antara atasan dan karyawan, ketiga antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain (Pace dan Don, 2006). Suatu organisasi bergantung kepada kemampuan manusia untuk berkomunikasi dan kemampuan untuk bekerja sama guna mencapai suatu tujuan yang sama. Oleh karenanya, fungsi utama seorang pimpinan adalah mengembangkan dan memelihara sistem komunikasi. Sistem atau jaringan komunikasi mengikat peran seluruh anggota organisasi. Maka peran yang sangat penting dalam kegiatan pemeliharaan taman di antara

sesama *gardener* memerlukan komunikasi yang efektif agar pesan, informasi dan perintah tentang pekerjaan dalam pemeliharaan taman dapat tersalurkan dengan baik. Sehingga dapat berjalan mengikuti alur dari pimpinan sampai kepada *gardener* ataupun sebaliknya dan juga di antara *gardener*, komunikasi yang terjadi dalam organisasi nantinya akan mempengaruhi kegiatan organisasi seperti kinerja, efisiensi kerja, dan lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi kerja yang terjadi dalam sistem manajemen pemeliharaan lanskap taman di *The Oberoi and Resort Bali*. Tujuan penelitian berikutnya adalah untuk mengetahui apakah komunikasi organisasi yang terjadi memiliki kesesuaian dengan struktur organisasi manajemen pemeliharaan lanskap taman di *The Oberoi and Resort Bali*.

2. Metode

Penelitian ini dilakukan di *The Oberoi Beach and Resort Bali* yang terletak di Jalan Kayu Aya Seminyak, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Penelitian ini dilakukan selama sepuluh bulan yakni bulan Desember 2020 hingga Oktober 2021. Metode yang digunakan adalah metode survei yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, penyebaran kuisisioner dan studi pustaka. Kuisisioner dibagikan kepada seluruh *gardener* *The Oberoi Beach and Resort Bali* yaitu sebanyak 30 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*). Analisis SEM berbasis *Smart-PLS* memiliki evaluasi model yang terdiri atas dua bagian, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). Kelebihan dari analisis SEM yaitu mampu memodelkan banyak variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) dan dapat digunakan pada sampel kecil dapat dilihat pada Gambar 1



Gambar 1. Model Persamaan Struktur SEM Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Gardener *The Oberoi Beach And Resort Bali*

Adapun variabel penelitian dan pengukuran yang digunakan pada penelitian ini, yaitu penelitian ini menggunakan empat variabel yang terdiri dari tiga variabel independen (bebas) yaitu komunikasi ke bawah (*downward communication*) (X1), komunikasi ke atas (*upward communication*) (X2), komunikasi horizontal (*horizontal communication*) (X3) dan satu variabel dependen (terikat) yaitu kinerja (Y). Dimana terdapat indikator-indikator yang diukur dengan skala pengukuran. Berikut variabel dan pengukurannya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel dan Pengukuran Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja *Gardener The Oberoi Beach and Resort Bali*

No	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Komunikasi ke bawah (<i>downward communication</i>) (X1)	a. Memberikan pengarahan dalam kegiatan penyiraman, pemangkasan, penyapuan, pemupukan, pembersihan tiap <i>section</i> kepada gardener (X1.1) b. Melakukan koordinasi kepada gardener (X1.2) c. Menyampaikan tujuan kepada gardener (X1.3)	Skala Likert
	Komunikasi ke atas (<i>upward communication</i>) (X2)	a. Penyampaian laporan kepada senior gardener (X2.1) b. Menjelaskan persoalan kepada senior gardener (X2.2) c. Menyampaikan ide atau gagasan mengenai pekerjaan kepada gardener (X2.3)	Skala Likert
	Komunikasi horizontal (<i>horizontal communication</i>) (X3)	a. Melakukan koordinasi kepada rekan kerja berkedudukan sama (X3.1) b. Memberikan informasi kepada rekan kerja berkedudukan sama (X3.2) c. Mampu memecahkan persoalan / permasalahan bersama-sama (X3.3)	Skala Likert
2.	Kinerja (Y)	a. Melakukan semua tugas yang diberikan (Y1) b. Menyelesaikan tugas sesuai waktu dan target yang ditetapkan (Y2) c. Mengutamakan kerjasama dengan rekan kerja (Y3) d. Menyelesaikan tugas dengan baik dan sempurna (Y4)	Skala Likert

Sumber: Modifikasi konsep Triana et al (2016)

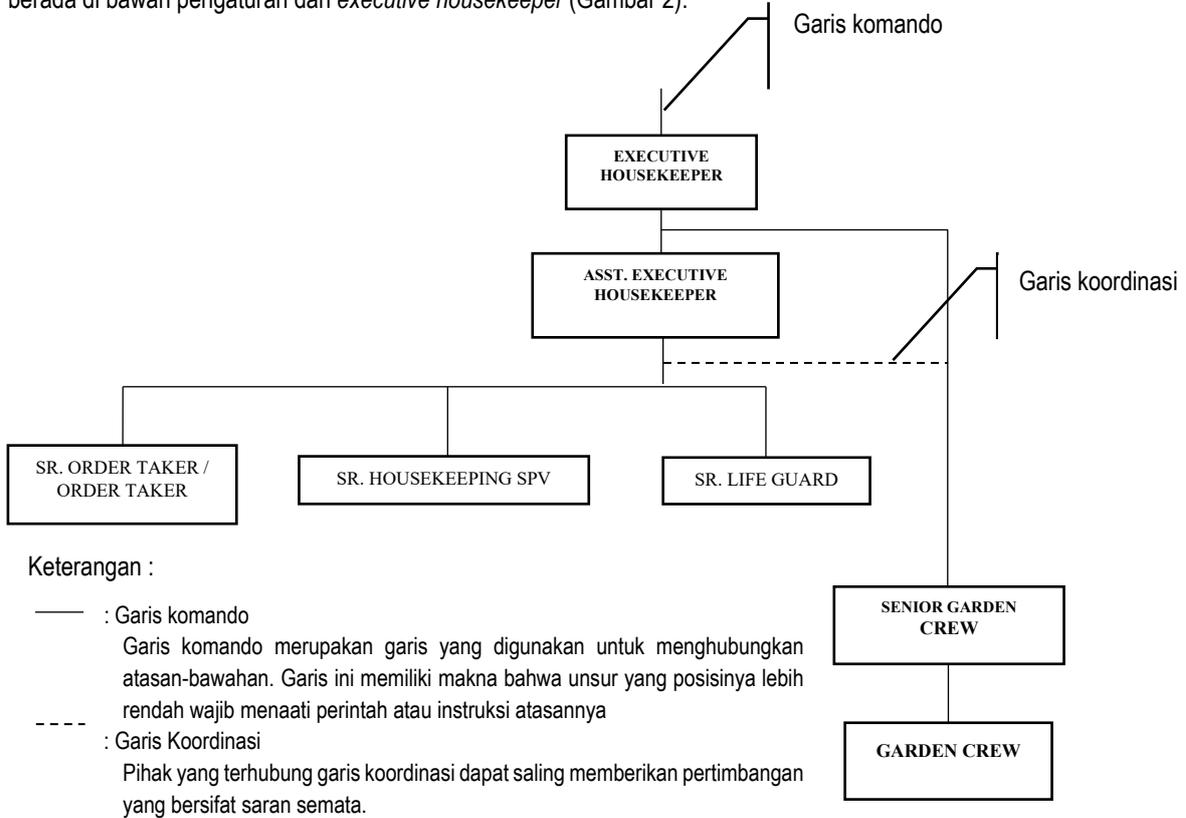
Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan sejumlah teknik, yaitu observasi secara langsung di *The Oberoi Beach and Resort Bali*, kuisioner yang dibagikan kepada *gardener* dan *senior gardener* dan wawancara dengan *executive housekeeper*. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif yang berfungsi untuk mendeskripsikan variabel-variabel yang diteliti sesuai dengan tujuan. Parameter atau pertanyaan dari setiap indikator dibuat berdasarkan tipe komunikasi yang diteliti, yaitu komunikasi ke bawah (*downward communication*) (X1), komunikasi ke atas (*upward communication*) (X2), komunikasi horizontal (*horizontal communication*) (X3) dan kinerja (Y).

3. Hasil dan Pembahasan

Data yang diperoleh dari kuisioner dianalisis berbasis *Partial Least Squares* (PLS) meliputi analisis dari *outer model* dan *inner model* berupa *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability* dan *cronbach alpha*, menguji nilai R^2 , *T-Statistic*, *path coefficient* dan pembahasan pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja *gardener*. Hasil analisis secara kuantitatif tersebut kemudian diterjemahkan dan dibahas secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi komunikasi yang terjadi dalam manajemen pemeliharaan taman di *The Oberoi Beach and Resort Bali*.

3.1 Struktur Organisasi The Oberoi Beach and Resort Bali

The Oberoi Beach and Resort Bali memiliki struktur organisasi yang menggambarkan posisi dan alur komunikasi dalam konteks pelaksanaan tanggung jawab dan tugas kerja. Dalam penelitian ini, struktur organisasi yang ditampilkan dibatasi pada organisasi yang berhubungan dengan manajemen pemeliharaan taman secara langsung. Struktur organisasi dalam kaitan pekerjaan pemeliharaan taman di *The Oberoi Bali* berada di bawah pengaturan dari *executive housekeeper* (Gambar 2).

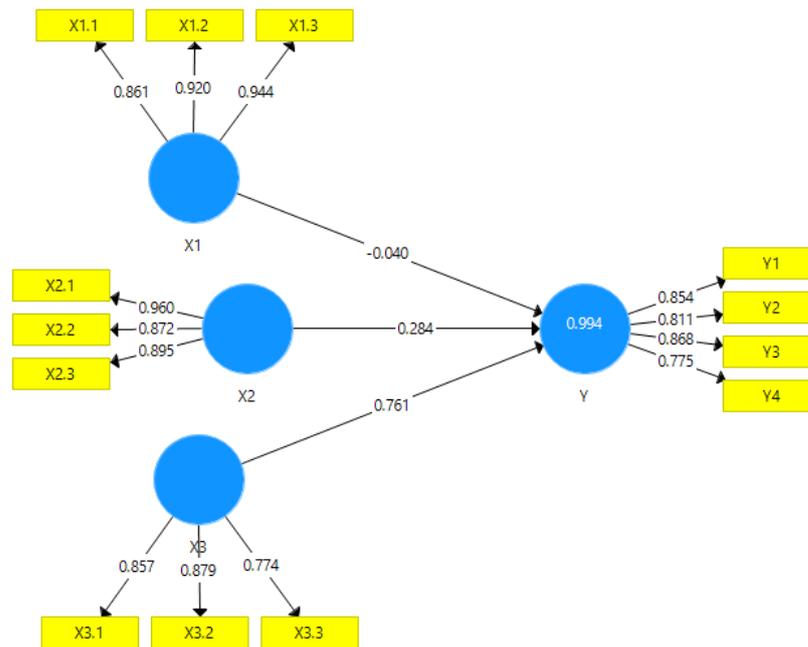


Gambar 2. Struktur Organisasi *The Oberoi Beach and Resort Bali*

Pengelolaan dan pemeliharaan taman di *The Oberoi Beach and Resort Bali* berada di bawah naungan *executive housekeeper* yang didampingi oleh *assistant executive housekeeper*. Eksekusi pekerjaan di lapangan dipimpin oleh *senior gardener* yang memiliki tim kerja beranggotakan sejumlah *gardener*. *Executive housekeeper* memiliki tugas untuk mengontrol segala keperluan yang dibutuhkan oleh hotel dalam kegiatan pemeliharaan taman. Jika terdapat kendala atau masalah di lapangan, maka *executive housekeeper* berhak untuk menugaskan kepada *senior gardener* lalu akan disampaikan kepada *gardener* yang bertugas pada area tersebut. *Assistant executive housekeeper* bertugas untuk mendampingi *executive housekeeper* dan hanya diperbolehkan untuk memberi saran dan informasi yang berkaitan dengan kegiatan pemeliharaan taman di *The Oberoi Beach and Resort Bali*. Selain mengikuti tugas yang diperintahkan oleh *executive housekeeper* tugas dari *senior gardener* lainnya yaitu, melakukan pegecekan di lapangan, membantu pekerjaan *gardener*, mengarahkan *gardener*, menginformasikan tugas dari *executive housekeeper* kepada *gardener* dan melaporkan situasi di lapangan kepada *executive housekeeper*. Selanjutnya tugas dan tanggung jawab *gardener* yaitu, melakukan tugas sesuai arahan yang diperintahkan oleh *gardener*, bertanggung jawab dengan *section* masing-masing dan berkoordinasi dengan *senior gardener* mengenai pemeliharaan taman.

3.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan Smart-PLS untuk menilai *outer model* yaitu *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*. Evaluasi model pengukuran secara skematik dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Model SEM *Algorithm* untuk menghitung nilai analisis dari komponen (faktor)

3.2.1 *Convergent Validity*

Berdasarkan pengukuran *convergent validity*, gambar 3 menunjukkan bahwa semua indikator valid dengan nilai loading > 0,7. Nilai *outer loadings* dapat mengetahui kontribusi dari setiap indikator terhadap variabel latennya, dimana nilai tertinggi menunjukkan indikator tersebut merupakan pengukur terkuat dalam variabel latennya.

3.2.2 *Discriminant Validity*

Tabel 2 juga menunjukkan evaluasi *discriminant validity* dilakukan dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted (AVE)* setiap variabel laten dengan korelasi antar variabel laten. Ketentuannya adalah apabila nilai \sqrt{AVE} variabel laten lebih besar dari nilai AVE mengindikasikan indikator-indikator variabel memiliki *discriminant validity* yang baik. Nilai AVE direkomendasikan lebih besar dari 0,50. Tabel 2 menunjukkan bahwa keempat variabel memiliki nilai AVE berada diatas 0,50 dan nilai akar AVE lebih tinggi daripada korelasi variabel laten. Hal ini berarti pengujian *discriminant validity* dengan akar AVE menunjukkan bahwa seluruh variabel diatas dikatakan baik / valid.

Tabel 2. Pemeriksaan *Discriminant Validity*

Variabel	AVE	\sqrt{AVE}
Komunikasi Ke Bawah (X1)	0,827	0,909
Komunikasi Ke Atas (X2)	0,828	0,910
Komunikasi Horizontal (X3)	0,702	0,837
Kinerja (Y)	0,685	0,827

3.2.3 *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

Pengukuran konsistensi dari konstruk yang digunakan dilakukan dengan *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Variabel laten akan dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* lebih besar dari 0,7. Dari hasil *output* nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* yang didapat menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,7 maka pengukuran ini dapat dikatakan valid/reliabel. Dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Nilai *Composite Reliability* dan nilai *Cronbach's alpha*

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Komunikasi ke Bawah (X1)	0,907	0,935
Komunikasi ke Atas (X2)	0,895	0,935
Komunikasi Horizontal (X3)	0,786	0,875
Kinerja (Y)	0,846	0,897

3.3 Pengukuran Model Struktural (Inner Model)

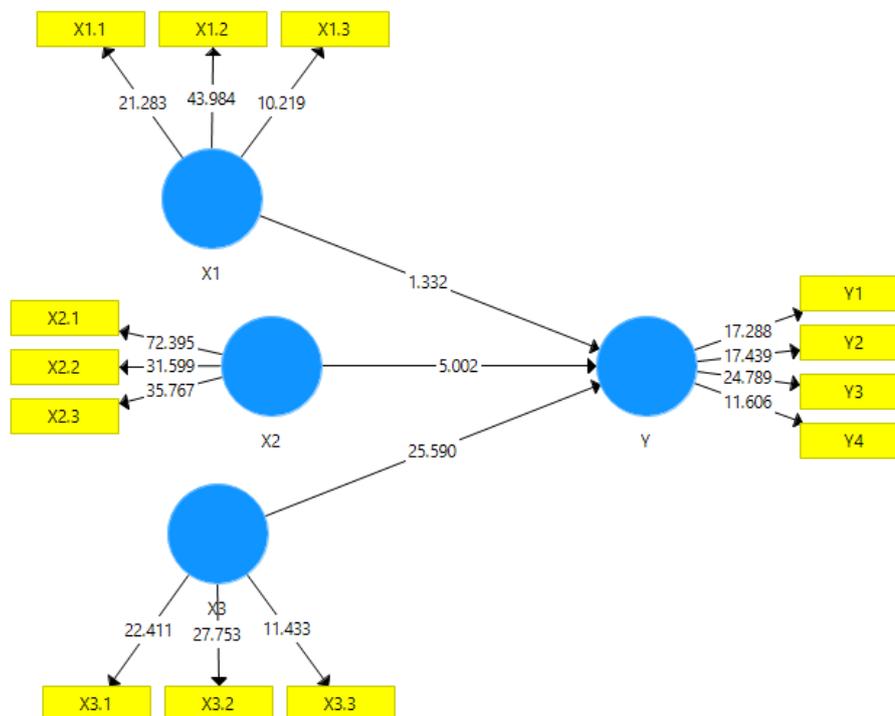
Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Tabel 4 merupakan hasil estimasi *R-square* dengan menggunakan Smart-PLS. Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap nilai dependen. Semakin tinggi nilai R^2 (*R-square*) maka semakin baik juga model prediksi dari model. Hasil *output* nilai R^2 (*R-square*) untuk variabel kinerja (Y) adalah 0,994. Angka tersebut menunjukkan bahwa variabel komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi horizontal mampu mempengaruhi kinerja *gardener The Oberoi Beach and Resort Bali* sebesar 0,994 atau 99,4% dan sisanya sebesar 0,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat pada model.

Tabel 4. Nilai R^2 (*R Square*)

Variabel	R Square
Kinerja (Y)	0,994

3.4 Uji Hipotesis

Pengujian model struktural untuk menilai efek dari setiap arah hubungan (*causal path*) dan pengujian hipotesis yang telah ditetapkan, digunakan teknik khusus *Smart-PLS* yaitu teknik *bootstrapping* dapat dilihat pada Gambar 4 . Berdasarkan hasil analisis teknik tersebut, semua arah hubungan variabel signifikan pada tingkat signifikan (*P-Value*) 5% dan dengan nilai T-Statistik > 1,96. Semua hipotesis yang diajukan dapat diterima.



Gambar 4. Model SEM *Boostrapping*

Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada uji koefisien jalur (*path coefficient*) seperti terlihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Indikator/Item	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T-Statistic	P-Values
Komunikasi Ke Bawah (X1) > Kinerja (Y)	-0,040	0,036	0,021	1,332	0,030
Komunikasi Ke Atas (X2) > Kinerja (Y)	0,284	0,0287	0,029	5,002	0,000
Komunikasi Horizontal (X3) > Kinerja (Y)	0,761	0,757	0,035	25,590	0,000

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrapp* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi ke bawah berpengaruh signifikan terhadap kinerja *gardener* dengan koefisien sebesar -0,040. Nilai *T-Statistic* yaitu sebesar 1,332 dan *P-Values* sebesar 0,030 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Maka dapat diartikan bahwa variabel komunikasi ke bawah tidak berpengaruh terhadap kinerja *gardener*. Berdasarkan observasi di lapang dalam hal komunikasi ke bawah menunjukkan bahwa tidak terjadinya komunikasi yang baik dari atas ke bawah, pemahaman yang disampaikan oleh pimpinan belum tersampaikan dengan baik kepada bawahannya dikarenakan pemilihan bahasa yang kurang tepat dan terkadang tidak dimengerti oleh sebagian besar *gardener*. Misalnya, dalam kegiatan penyiraman rumput pimpinan menginformasikan untuk menggunakan *sprinkler*, kegiatan memangkas menggunakan kata *trim*, dan istilah bahasa asing yang lainnya. Sementara *gardener* tidak menunjukkan keinginan untuk tahu atau bertanya lebih.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi ke atas berpengaruh signifikan terhadap kinerja *gardener* dengan koefisien sebesar 0,284. Nilai *T-Statistic* yaitu sebesar 5,002 dan *P-Values* sebesar 0,000 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Maka dapat diartikan bahwa variabel komunikasi ke atas berpengaruh terhadap kinerja *gardener*. Berdasarkan observasi di lapang, informasi yang disampaikan oleh *gardener* kepada *senior gardener* terjalin dengan baik. Hal ini dikarenakan setiap proses dan tanggung jawab yang dikerjakan oleh *gardener* pemegang tiap *section* disampaikan kepada *senior gardener* bahwa tugas yang diberikan sudah diselesaikan sesuai dengan tugas yang diberikan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi horizontal berpengaruh signifikan terhadap kinerja *gardener* dengan koefisien sebesar 0,761. Nilai *T-Statistic* yaitu sebesar 25,590 dan *P-Values* sebesar 0,000 (signifikansi lebih kecil dari 0,05). Maka dapat diartikan bahwa variabel komunikasi horizontal berpengaruh terhadap kinerja *gardener*. Berdasarkan observasi di lapang kegiatan pemeliharaan taman di *The Oberoi Beach and Resort Bali* dibagi menjadi dua *shift*, yaitu *shift 1* pada pukul 06.00 WITA – 14.00 WITA dan *shift 2* pada pukul 08.00 WITA – 16.00 WITA . Apabila salah satu *shift* terdapat pekerjaan yang belum selesai maka akan diinformasikan dan dilanjutkan oleh *gardener* yang bertugas pada *shift* berikutnya. Komunikasi tersebut membuat dan mempermudah pekerjaan dapat diselesaikan sesuai target, sementara jika terjadi kekurangan atau pekerjaan yang belum terselesaikan saat berakhirnya *shift* dapat dapat teratasi dengan baik.

3.5 Kesesuaian Komunikasi Organisasi dengan Struktur Organisasi Manajemen Pemeliharaan Lanskap Taman di *The Oberoi And Resort Bali*

Struktur organisasi menspesifikasikan pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi atau aktivitas yang beraneka ragam yang dihubungkan sampai batas tertentu, juga menunjukkan tingkat spesialisasi aktivitas kerja (Siswanto, 2005). Dalam struktur organisasi di *The Oberoi Beach and Resort Bali*, *executive housekeeper* merupakan divisi yang menaungi kegiatan pemeliharaan taman dan memiliki tanggung jawab untuk menjaga kerapihan, kebersihan dan kenyamanan seuruh area hotel. Sehingga apapun yang dibutuhkan di lapang akan disampaikan langsung oleh *executive housekeeper* kepada *senior gardener*. Selanjutnya, *senior gardener* memiliki tugas untuk mengkoordinir dan menginformasikan tugas yang diberikan oleh *executive housekeeper* kepada *gardener*. Dan *gardener* melaksanakan tugas yang disampaikan oleh *senior gardener*. Alur pemberian perintah kerja pemeliharaan taman yang dijalankan oleh *gardener* sudah sesuai dengan struktur organisasi manajemen pemeliharaan taman di *The Oberoi Beach and Resort Bali*. Namun komunikasi yang terjadi, tidak sepenuhnya mencerminkan pendelegasian tugas seperti yang sudah ditetapkan dalam struktur organisasi yang ada.

4. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat komunikasi yang berpengaruh terhadap kinerja dan ada pula yang tidak. Komunikasi ke bawah (*downward communication*) di *The Oberoi Beach and Resort Bali* tidak berpengaruh pada kinerja *gardener* bahkan dapat menurunkan kinerja dari *gardener* itu sendiri. Hal ini tampak dari perintah kerja yang disampaikan oleh *senior gardener* belum tersampaikan dengan baik dan kurang bisa dimengerti oleh *gardener*. Komunikasi ke atas (*upward communication*) menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja *gardener*. Sehingga dapat diartikan meningkatnya penerapan komunikasi ke atas yang dilakukan oleh *gardener*, maka akan meningkatkan kinerja dari *gardener*. Ini membuktikan bahwa informasi yang disampaikan oleh *gardener* ke *senior gardener* dapat diterima dengan baik. Komunikasi horizontal (*horizontal communication*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja *gardener The Oberoi Beach and Resort Bali*. Dapat diartikan meningkatnya penerapan komunikasi yang dilakukan oleh sesama *gardener*, maka akan meningkatkan kinerja dari *gardener*. Ini membuktikan bahwa informasi yang disampaikan oleh sesama *gardener* dapat tersampaikan dengan baik.

Komunikasi yang dilakukan oleh *senior gardener* kepada *gardener* maupun *gardener* dengan *gardener* sudah sesuai dengan struktur organisasi. Walaupun demikian, temuan saat penelitian ini menunjukkan bahwa alur komunikasi tidak selalu berjalan lancar dan selaras dengan alur komunikasi yang didesain melalui struktur organisasi.

5. Daftar Pustaka

- Pace R. Wayne dan Don F. Faules, (2006). *Komunikasi Organisasi*, Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Pranata, I. N. D. (2017). *Efisiensi Pemeliharaan Taman: Studi Kasus di Hotel Oberoi*. [Universitas Udayana Bali]
- Price, J.L. (1997). *Handbook of organizational measurement. International Journal of Manpower*, 18(4), 303-558.
- Siswanto. (2005). *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Nerbit Bumi Aksara,
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2008). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Triana, A., Utami, H., & Ruhana, I. (2016). *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Knowledge Sharing Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Hotel Gajah Mada Graha Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 35(2), 86–93.