

# Perilaku Berbagi Pengetahuan (*Knowledge Sharing*) Bank Kalbar Cabang Semitau Dalam Pembangunan Ekonomi Masyarakat Desa Tertinggal

Siti Masyithah<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura, Pontianak

\*Email : sitimasyithah@gmail.com

Abstrak

---

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Perilaku Berbagi Pengetahuan (*Knowledge Sharing*) Bank Kalbar Cabang Semitau dalam pembangunan ekonomi masyarakat desa tertinggal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Bank Kalbar Cabang Semitau mendukung usaha kecil menengah tingkat desa dengan berhasil menjadi pengatur pola hubungan kerja para pelaku ekonomi desa serta menghimpun kekuatan ekonomi desa untuk memobilisasi sumberdaya secara maksimal untuk mendorong pertumbuhan dan perbaikan ekonomi. Motivator kepada masyarakat agar usahanya dapat berkembang, bahwa Bank Kalbar Cabang Semitau mendorong pembangunan ekonomi desa dengan bertindak sebagai motivator kepada masyarakat bertujuan untuk mewujudkan sistem perekonomian masyarakat yang stabil. Pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut dilakukan Bank Kalbar Cabang Semitau dengan rutin mengadakan permusyawaratan pembangunan sosial ekonomi pedesaan serta memberikan pedoman umum kepada warga komunitas tentang pola aktivitas sosial-ekonomi masyarakat yang lebih baik. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat sebuah proses transformasi dari masyarakat pedesaan menuju masyarakat informasi yang ditandai dengan adanya persepsi positif mengenai pentingnya internet sebagai sebuah media untuk mencari dan menggali informasi.

---

**Kata Kunci:** *Knowledge Sharing*, Pembangunan Ekonomi, Masyarakat Desa Tertinggal

## PENDAHULUAN

PT. Bank Kalbar merupakan salah satu Bank dengan wilayah operasional Kalimantan Barat. PT. Bank Kalbar memiliki beberapa cabang di Kalimantan Barat salah satunya PT. Bank Kalbar Cabang Semitau Jl. Raden Surif No.42. Jenis produk simpanan (tabungan) yang ada di PT. Bank Kalbar Cabang Semitau terdiri dari Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah), Taserna (Tabungan Serba Guna), TabunganKu, Tabungan Bekal, Tabungan Siswa, Tabungan Profita, dan Tabungan SimPel. Tabungan Simpeda dan Taserna merupakan produk andalan Bank Kalbar dalam menghimpun dana dari masyarakat.

PT. Bank Kalbar Cabang Semitau wilayah kerjanya mencakup Kecamatan Semitau, Kecamatan Seberuang, Kecamatan Suhaid, Kecamatan Selimbau, Kecamatan Jongkong, Kecamatan Puring Kencana, Kecamatan Hulu Gurung, Kecamatan Pengkadan, Kecamatan Badau, Kecamatan Silat Hulu dan Kecamatan Silat Hilir. Kategori Desa tertinggal yang berada di wilayah kerja PT. Bank Kalbar Cabang Semitau sebagaimana Tabel 1 berikut:

**Tabel 1.**Status Indeks Desa Membangun  
Wilayah Kerja Bank Kalbar Cabang Semitau 2020

Kecamatan	Desa	Nilai IDM	Status IDM
Silat Hulu	Nanga Dangkan	0,6273	Berkembang
Silat Hulu	Belimbing	0,5454	Tertinggal
Silat Hulu	Nanga Ngeri	0,6146	Berkembang
Silat Hulu	Landau Badai	0,5302	Tertinggal
Silat Hulu	Nanga Lungu	0,5829	Tertinggal
Silat Hulu	Nanga Luan	0,5546	Tertinggal
Silat Hulu	Riam Tapang	0,5657	Tertinggal
Silat Hulu	Lebak Najah	0,6822	Berkembang
Silat Hulu	Dangkan Kota	0,6576	Berkembang
Silat Hulu	Perjuk	0,5171	Tertinggal
Silat Hulu	Landau Rantau	0,5254	Tertinggal
Silat Hulu	Entebi	0,5919	Tertinggal
Silat Hulu	Selangkai	0,5475	Tertinggal
Silat Hulu	Selimu	0,5162	Tertinggal

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa di wilayah kerja PT Bank Kalbar Cabang Semitau yaitu Kecamatan Silat Hulu terdapat empat desa berstatus desa berkembang dan sepuluh desa dengan status desa tertinggal.

Tujuan pembangunan menurut Permendes No. 02 tahun 2016 dapat direalisasikan adalah Indeks Komposit yang dibentuk dari Indeks Ketahanan Sosial (IKS), Indeks Ketahanan Ekonomi (IKE), dan Indeks Ketahanan Ekologi/Lingkungan (IKL). Adapun maksud dari IDM yaitu untuk mendukung upaya pemerintah dalam menangani pengentasan Desa Tertinggal dan meningkatkan Desa Mandiri. IDM mengklasifikasikan desa menjadi 5 status yaitu Desa Mandiri, Desa Maju, Desa Berkembang, Desa Tertinggal Dan Desa Sangat Tertinggal.

**Tabel 2.**Status Desa Berdasarkan IDM Kecamatan Silat Hulu 2020

No	Desa	IKS	IKE	IKL	Nilai IDM	Status IDM
1.	Nanga Dangkan	0,7486	0,4667	0,6667	0,6273	Berkembang
2.	Belimbing	0,7029	0,4667	0,4667	0,5454	Tertinggal
3.	Nanga Ngeri	0,7771	0,5333	0,5333	0,6146	Berkembang
4.	Landau Badai	0,6571	0,4667	0,4667	0,5302	Tertinggal
5.	Nanga Lungu	0,7486	0,4667	0,5333	0,5829	Tertinggal
6.	Nanga Luan	0,6971	0,3667	0,6	0,5546	Tertinggal
7.	Riam Tapang	0,6971	0,3333	0,6667	0,5657	Tertinggal
8.	Lebak Najah	0,88	0,6333	0,5333	0,6822	Berkembang
9.	Dangkan Kota	0,8229	0,6167	0,5333	0,6576	Berkembang

10.	Perjuk	0,6514	0,4333	0,4667	0,5171	Tertinggal
11.	Landau Rantau	0,5429	0,4333	0,6	0,5254	Tertinggal
12.	Entebi	0,7257	0,3833	0,6667	0,5919	Tertinggal
13.	Selangkai	0,7257	0,3167	0,6	0,5475	Tertinggal
14	Selimu	0,5486	0,4	0,6	0,5162	Tertinggal

Sumber: Progress Indeks Desa Membangun (IDM) Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa indikator IDM yang paling rendah ada IKE. Rendahnya indikator IKE disebabkan beberapa hal seperti akses ke desa masih ada beberapa jalan yang perlu diperbaiki, sehingga untuk kepasar kecamatan membutuhkan waktu lama. Jalan yang rusak tersebut sudah tidak layak digunakan jika dibandingkan dengan desa yang lain yang ada di Kabupaten Kapuas Hulu. Masyarakat menggunakan sepeda dan motor bebek untuk ke pasar karena jarak yang jauh apabila berjalan kaki.

Keluhan yang dihadapi masyarakat adalah transportasi berupa rusaknya jalan dipenuhi batu kerikil dan berlubang. Bahkan, beberapa pengendara roda dua yang ingin pergi kerja maupun ke pasar sering terjatuh di jalan tersebut, bahkan warga yang membawa hasil kebun ke pasar, sering jatuh karena tergelincir batu. Adanya dana desa yang digelontorkan oleh pemerintah belum terlaksana untuk memperbaiki infrastruktur desa, hal ini menjadi keluhan masyarakat, karena selama ini dana desa yang ada hanya dialokasikan untuk membantu masyarakat yang belum mempunyai tempat tinggal yang layak.

Saat ini kesadaran terhadap pentingnya sumberdaya pengetahuan (*knowledge*) sebagai modal intelektual perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing semakin tinggi. Pengetahuan memegang peranan yang sangat penting dalam kemajuan perusahaan. Semakin unggul pengetahuan (*knowledge*) yang dimiliki perusahaan, akan semakin tinggi daya saing perusahaan. Sedemikian pentingnya peran pengetahuan, Nonaka dan Takeuchi (2015) mengutarakan bahwa hanya perusahaan yang dapat memproduksi pengetahuan baru secara berkelanjutan saja yang mampu mencapai posisi lebih baik untuk memiliki daya saing.

Menurut Triana dkk (2016) berbagi pengetahuan merupakan proses yang sistematis dalam penyampaian pesan antar individu maupun organisasi melalui media yang beragam. Setiap individu berhak menentukan media apa yang akan mereka pakai untuk melakukan berbagi pengetahuan, yang terpenting adalah penerima pesan mampu memahami apa yang telah disampaikan.

Shabrina dan Silvianita (2015) dalam penelitiannya menyebutkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi berbagi pengetahuan di antaranya, kesempatan berbagi, komunikasi, teknologi, budaya kerja, sikap karyawan dan motivasi berbagi. Oleh karena itu PT. Bank Kalbar Cabang Semitau melakukan upaya dalam meningkatkan perekonomian desa tertinggal melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). TIK memfasilitasi ketepatan waktu penyampaian penyuluhan, memanfaatkan kecepatan pemrosesan elektronik antara lain mentransmisikan, menyimpan dan mengambil informasi dan melindungi data (Madukwe, 2006)

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis perlu mengadakan analisis terkait Perilaku Berbagi Pengetahuan (*Knowledge Sharing*) Bank Kalbar Cabang Semitau Dalam Pembangunan Ekonomi Masyarakat Desa Tertinggal.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu menggunakan hasil penelitian secara apa adanya dari objek yang diteliti. Penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah “Mendeskrripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti” (Faisal, 2013).

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti melakukan studi lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti turun langsung ke lokasi penelitian guna untuk mendapatkan data-data dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu Perilaku Berbagi Pengetahuan (*Knowledge Sharing*) Bank Kalbar Cabang Semitau Dalam Pembangunan Ekonomi Masyarakat Desa Tertinggal.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Silat Hulu. Waktu penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini 2 minggu. Subjek Penelitian pimpinan Bank Kalbar Cabang Semitau. Teknik pengumpul data yang digunakan yaitu: wawancara, dan dokumentasi.

Analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Rasyid (2000:123) meliputi pengumpulan data, reduksi data, pengujian data dan penarikan kesimpulan. Data yang telah berhasil dikumpulkan oleh peneliti tidak selamanya memiliki kebenaran sesuai dengan fokus penelitian bahkan boleh jadi terdapat kecurangan atau kelebihan ungkapan. Untuk itu, perlu adanya pengecekan terhadap data yang telah terkumpul tersebut, sehingga penelitian tersebut memiliki kredibilitas yang tinggi dalam pengecekan data. Cara yang peneliti gunakan untuk pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian adalah Ketekunan Pengamatan, Triangulasi dan *Member Check*

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bentuk Perilaku Berbagi Pengetahuan (*Knowledge Sharing*) Bank Kalbar Cabang Semitau Dalam Pembangunan Ekonomi Masyarakat Desa Tertinggal, hal ini terlihat dari pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh Bank Kalbar Cabang Semitau yaitu:

1. Tersedianya lembaga keuangan desa yang mendukung usaha kecil / skala mikro dan menengah tingkat desa yang disediakan bank Kalbar Cabang Semitau.

Tujuan utama bank Kalbar Cabang Semitau adalah mendukung usaha kecil dan menengah yang terdapat di Desa Tertinggal di wilayah kerja bank Kalbar Cabang Semitau. Dukungan tersebut diwujudkan dalam bentuk jaminan keuangan dan modal usaha, fasilitas pinjaman yang diberikan dengan bunga rendah sebesar 6% pertahun atau 0,5% perbulan kepada para pengusaha mikro dan menengah, tujuannya agar para pengusaha mikro kecil dan menengah dapat mengembangkan usahanya melalui pinjaman yang diberikan.

Langkah Bank Kalbar Cabang Semitau dalam memberikan pinjaman dan jaminan keuangan bagi para pelaku usaha dilakukan untuk mendukung dan mewujudkan pembangunan ekonomi. Cara yang dilakukan yaitu dengan melihat potensi dan karakteristik mata pencaharian sebagian besar masyarakat di Desa untuk kemudian bank Kalbar Cabang Semitau dapat bertindak sebagai pengatur pola hubungan kerja yang baik dari para pelaku ekonomi.

Perkebunan dan petani merupakan profesi yang banyak digeluti oleh warga Desa di wilayah kerja bank Kalbar Cabang Semitau. Dalam sistem pertanian dikenal istilah musim tanam dan musim panen, pada musim panen kondisi ekonomi petani berada pada kondisi surplus karena hasil panen yang melimpah, Namun pada saat musim tanam atau menunggu datangnya musim tanam tidak jarang petani mengalami kondisi kekurangan dari segi keuangan, kondisi ini mengakibatkan petani kesulitan untuk membiayai kebutuhan sehari-hari dan tidak dapat memulai kegiatan tanam kembali karena kesulitan mencari modal.

Kehadiran bank Kalbar Cabang Semitau telah berhasil mengubah kondisi tersebut, Bank Kalbar Cabang Semitau memberikan solusi kepada masyarakat petani dengan menyediakan jasa pinjaman dan pengelolaan keuangan sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan apabila ingin memulai kembali kegiatan pertanian.

Bank Kalbar Cabang Semitau selain memberikan bantuan pinjaman modal kepada masyarakat dalam kegiatan operasionalnya juga menyediakan fasilitas simpanan bagi masyarakat. Kegiatan simpanan ini dilakukan Bank Kalbar Cabang Semitau sebagai usaha untuk menghimpun kekuatan dan sumberdaya ekonomi masyarakat secara maksimal dalam rangka mendorong pertumbuhan dan perbaikan ekonomi Desa.

Fasilitas simpanan yang diberikan Bank Kalbar Cabang Semitau dijalankan sebagaimana mekanisme simpanan di lembaga keuangan lain, artinya masyarakat menabungkan uangnya di Bank Kalbar Cabang Semitau dan kemudian Bank Kalbar Cabang Semitau menggunakan sumberdaya simpanan tersebut untuk memberikan bantuan pinjaman dan permodalan bagi warga Desa.

Melalui program-program yang dijalankan oleh Bank Kalbar Cabang Semitau berhasil mengembangkan usaha yang dimiliki melalui pinjaman modal yang diberikan oleh Bank Kalbar Cabang Semitau sekaligus memiliki pola perekonomian baru yang lebih baik melalui kehadiran Bank Kalbar Cabang Semitau dalam pengelolaan cadangan keuangan masyarakat.

## 2. Pemberian Motivasi Kepada Masyarakat Desa Untuk Pengembangan Usaha

Keberhasilan Bank Kalbar Cabang Semitau menjalankan perannya sebagai lembaga yang mengusahakan pembangunan ekonomi masyarakat desa, Bertumpu pada salah satu strategi penting yaitu memberikan pedoman umum kepada warga tentang pola aktivitas sosial-ekonomi yang lebih baik. Usaha Bank Kalbar Cabang Semitau dalam mewujudkan pola aktivitas ekonomi masyarakat yang baik ini difokuskan pada usaha melepaskan masyarakat dari ketergantungannya pada

lembaga keuangan yang tidak sehat. Hal ini dilakukan karena pola pinjaman yang dilakukan oleh warga Desa kepada lembaga keuangan tidak sehat sangat berpengaruh besar terhadap kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh warga Desa.

Bunga tinggi yang dikenakan oleh lembaga keuangan tidak sehat seperti tengkulak dan Bank cicil membuat masyarakat desa kesulitan untuk melakukan pengembalian sehingga terjebak untuk terus melakukan pinjaman. Kondisi ini tentu saja membuat perekonomian warga menjadi tidak stabil dan sulit untuk berkembang. Oleh karena itu Bank Kalbar Cabang Semitau dibentuk untuk melakukan beberapa usaha yang bertujuan melepaskan masyarakat dari lembaga keuangan tidak sehat.

Strategi selanjutnya dari Bank Kalbar Cabang Semitau dalam mendukung pembangunan ekonomi masyarakat Desa adalah dengan menjalankan Fungsi sebagai lembaga yang memberikan pedoman bagi warga dan komunitas dalam menjalankan aktivitas sosial ekonomi yang baik. Salah satu caranya diwujudkan dengan memberikan pendidikan kepada kalangan pemuda dan anak-anak Desa untuk meningkatkan minat menabung.

Untuk melaksanakan tugasnya sebagai lembaga motivator ekonomi desa, Bank Kalbar Cabang Semitau juga turut mengambil peran sebagai lembaga permusyawaratan pembangunan sosial-ekonomi pedesaan. Hal ini diwujudkan dengan mengadakan rapat pertemuan rutin setiap satu tahun sekali dengan pemerintah Desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dan perwakilan tokoh masyarakat untuk membahas mengenai perkembangan ekonomi Desa di wilayah kerja Bank Kalbar Cabang Semitau khususnya perkembangan Bank Kalbar Cabang Semitau. Pada pertemuan tersebut juga dibahas mengenai rencana strategi kerja Bank Kalbar Cabang Semitau selama satu tahun ke depan serta pembagian hasil keuntungan laba Bank Kalbar Cabang Semitau selama satu tahun.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Bank Kalbar Cabang Semitau merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran sangat besar bagi pembangunan ekonomi masyarakat Desa karena telah berhasil menjalankan fungsi-fungsinya sebagai lembaga keuangan simpan pinjam desa yang turut mendorong usaha pembangunan masyarakat dengan berhasil melepaskan ketergantungan masyarakat Desa dari lembaga keuangan yang tidak sehat sehingga memunculkan sistem perekonomian baru yang lebih stabil dan mendorong naiknya kegiatan ekonomi di masyarakat Desa.

### 3. Teknologi Informasi

Ada tiga sikap yang diambil oleh pemimpin Bank Kalbar Cabang Semitau dalam membangun langkah pengembangan organisasi di wilayah kerja Bank Kalbar Cabang Semitau, sebagai berikut:

#### a. Pengenalan internet ke masyarakat

Bank Kalbar Cabang Semitau berfokus pada pelayanan akses internet mengenalkan jasa pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat desa tertinggal di wilayah kerja Bank Kalbar Cabang Semitau. Hal ini terutama

untuk membuat masyarakat sadar bahwa ada internet yang di dalamnya terdapat banyak informasi.

Ada sebuah ide besar dalam penyediaan jasa internet ini yaitu meningkatkan kesejahteraan. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan Effendy (2018) bahwa dalam komunikasi pembangunan ada sebuah proses penyebaran pesan kepada masyarakat untuk mengubah sikap, pendapat dan juga perilaku menuju keselarasan seluruh masyarakat.

b. Peningkatan kualitas anggota organisasi

Peningkatan kemampuan anggota organisasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu cara untuk meningkatkan kemampuan pengelola adalah dengan pengadaan pelatihan yang komprehensif bagaimana pengelolaan dan manajemen organisasi yang baik.

Hal ini sedang diusahakan oleh Bank Kalbar Cabang Semitau tetapi masih bersifat mandiri dan swadaya. Peningkatan kualitas anggota organisasi hanya dilakukan dengan sistem kekeluargaan dan tidak formal. Dalam hal ini pemerintah sebagai penyedia sarana dan akses tidak memberikan pendampingan secara langsung dalam pengelolaan.

c. Manfaat teknologi bagi masyarakat desa tertinggal

Teknologi informasi dan komunikasi memberikan banyak manfaat dalam kehidupan manusia terutama masyarakat desa tertinggal yaitu:

1) Memudahkan berkomunikasi dan memperoleh informasi

Tanpa adanya komunikasi maka kegiatan perkantoran di pemerintahan Desa tidak akan berjalan dengan baik. TIK mempermudah dalam memperoleh informasi. Perangkat Desa mudah dalam memperoleh informasi dari berbagai sumber. TIK sangat membantu Perangkat Desa dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi bahwa TIK sangat mempermudah perangkat Desa dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2) Menciptakan lapangan kerja serta membuka peluang bisnis baru

Adanya TIK memberikan peluang bagi masyarakat yang masih belum bekerja dan juga bagi perangkat desa yang mampu mengoperasikan komputer dengan baik dan benar. Apabila bisa mengoperasikan komputer dan aplikasi komputer dengan baik dan benar perangkat desa bisa menuangkan gagasan ke dalam sebuah artikel dan juga bisa membuat sebuah aplikasi untuk memudahkan dalam membantu pekerjaan administrasi desa. Misalnya perangkat desa membuat web desa yang menampilkan segala sesuatu mengenai desanya, dengan mampu membuat web maka perangkat desa mampu juga membuat web untuk membuka bisnis.

## KESIMPULAN

Adapun kesimpulan penulisan ini sebagai berikut:

1. Bank Kalbar Cabang Semitau mendukung usaha kecil menengah tingkat desa dengan berhasil menjadi pengatur pola hubungan kerja para pelaku ekonomi desa serta menghimpun kekuatan ekonomi desa untuk memobilisasi sumberdaya secara maksimal untuk mendorong pertumbuhan dan perbaikan ekonomi.
2. Motivator kepada masyarakat agar usahanya dapat berkembang, bahwa Bank Kalbar Cabang Semitau mendorong pembangunan ekonomi desa dengan bertindak sebagai motivator kepada masyarakat bertujuan untuk mewujudkan sistem perekonomian masyarakat yang stabil. Pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut dilakukan Bank Kalbar Cabang Semitau dengan rutin mengadakan permusyawaratan pembangunan sosial ekonomi pedesaan serta memberikan pedoman umum kepada warga komunitas tentang pola aktivitas sosial-ekonomi masyarakat yang lebih baik.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat sebuah proses transformasi dari masyarakat pedesaan menuju masyarakat informasi yang ditandai dengan adanya persepsi positif mengenai pentingnya internet sebagai sebuah media untuk mencari dan menggali informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, Onong Uchjana. 2018. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Faisal, Sanafiah. 2003. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Madukwe, M.C. 2006. Delivery of agricultural extension services to farmers in developing countries; Issues for considerations. "Knowledge for development" Observatory on Science and Technology.<http://knowledge.cta.int/tr/content/view/full/3009>.
- Nonaka, I and H Takeuchi. 2015. *The Knowledge Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford: Oxford University Press.
- Rasyid, Harun. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Ilmu Sosial dan Agama*. Pontianak: Kopma STAIN.
- Shabrina, V., & Silvianita, A. 2015. Factors Analysis on Knowledge Sharing at Telkom Economic and Business School (TEBS) Telkom University Bandung. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 169, 198-206.
- Triana, A., Utami, H. N., & Ruhana, I. 2016. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Berbagi Pengetahuan dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Hotel Gajah Mada Graha Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 35(2), 86-93.