

**KNOWLEDGE SHARING PADA HUBUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS HOTEL X DI KOTA MALANG)**

**Hilda Gracia Dameria Tobing
Sudibyo Aji Narendra Buwana**

Universitas Ma Chung
Perum Villa Puncak Tidar Blok N.01 Malang 65151 Telp. 0341-550171

Artikel info

Keywords: knowledge sharing,
employee relation, employee
performance

Abstract

The research is based on in an organization would be happen information exchange process, between employer-employee, between employee-employee, even company and the other company. Information exchange require communication process and a system that managing a whole activities process in company as the result is a balance system in the company. Knowledge sharing is one of the best way to share information. This paper doing by descriptive qualitative analysis, with field observation and interviewing the company. Therefore, the objective of this paper is to analyze the relationship between sharing knowledge in employee relation and employee performance.

PENDAHULUAN

Dalam suatu institusi atau organisasi tentunya terjadi suatu sistem dimana adanya kerja sama antara satu individu dengan individu lainnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Tentunya dalam bekerja sama haruslah terjadi suatu keharmonisan antara atasan dan bawahan, sesama karyawan, serta dari pihak organisasi dengan pihak luar. Dalam suatu sistem yang terjadi di dalam organisasi tersebut tentunya terjadi interaksi, salah satu diantaranya yaitu komunikasi. Komunikasi terjadi dimana terdapat dua individu atau lebih saling menyampaikan informasi dan saling memberi respon terhadap informasi tersebut. Komunikasi menjadi cara penyampaian informasi dalam organisasi atau perusahaan dalam menentukan efektif atau tidaknya penyampaian pesan atau perintah antar anggota organisasi. Komunikasi yang baik hanya akan terjadi apabila sesama anggota di dalam organisasi memiliki hubungan yang baik.

Sebuah perusahaan tentunya membutuhkan sumber daya manusia untuk menjalankan kegiatan operasionalnya. Ibarat mobil tanpa mesin begitupula dengan halnya perusahaan dengan karyawannya. Karyawan merupakan bagian dari suatu perusahaan yang memegang peranan penting dalam keberlangsungan suatu perusahaan. Menurut Fuad dalam Darwito (2008) dalam diagnosis pengembangan organisasi berpendapat bahwa kemajuan dan keberhasilan organisasi sangat bergantung pada para karyawan. Melalui pernyataan ini dapat kita lihat kemampuan dari masing-masing individu sangat berperan penting untuk mencapai keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan dalam suatu perusahaan tentunya menunjang berjalannya

masing-masing bagian dalam kegiatan operasional perusahaan. Keharmonisan antar divisi suatu organisasi menentukan keefektifan suatu organisasi. Suatu divisi hanya akan berjalan dengan baik jika di dalamnya terjalin hubungan yang baik antar sesama anggota divisi, maupun hubungan dengan divisi lain. Tidak hanya hubungan yang baik antar karyawan, namun kemampuan serta pengetahuan setiap individu juga merupakan faktor penting untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten untuk dapat bersaing pada jaman yang serba canggih dan mengandalkan teknologi.

Dalam hubungan antar anggota dalam suatu perusahaan terjadinya proses yang disebut interaksi. Pada proses interaksi, terjadi yang namanya *knowledge sharing*, dimana menurut kamu besar bahasa Inggris *sharing* berasal dari kata bahasa Inggris yang berarti berbagi atau membagikan, sedangkan *knowledge* yang juga berasal dari kata bahasa Inggris yang berarti pengetahuan, melalui definisi tersebut dapat kita artikan bahwa *knowledge sharing* merupakan suatu proses interaksi individu dimana terjadi pertukaran informasi atau pengetahuan yang dapat menunjang pekerjaan sehingga pekerjaan yang dihasilkan dapat dilaksanakan secara optimal, efektif dan efisien. Menurut Hansen dan Avital dalam Aulawi dkk., (2009) menyatakan *knowledge sharing* dapat dipahami sebagai perilaku dimana seseorang secara sukarela menyediakan akses terhadap orang lain mengenai *knowledge* dan pengalamannya. Di dalam dunia kerja pengalaman merupakan suatu hal yang berharga karena dengan pengalaman kita dapat belajar untuk menghadapi situasi yang akan datang nantinya dengan lebih baik. *Knowledge sharing* itu sendiri memiliki tujuan untuk memaksimalkan suatu pekerjaan dalam sebuah perusahaan.

Selain itu, pada saat ini kita memasuki era dimana teknologi bukan lagi hal yang langka, namun teknologi sudah menjadi bagian dalam proses kegiatan kehidupan manusia, bukan hanya dalam pekerjaan, teknologi sudah menjadi hal yang biasa yang digunakan untuk mempermudah kegiatan dalam kehidupan manusia. Untuk itu pada jaman sekarang ini, setiap individu dituntut untuk memiliki keterampilan dan mampu menguasai teknologi untuk dapat bersaing, terutama dalam dunia pekerjaan. Melalui teknologi kita dapat menerima dan membagikan informasi. Teknologi memudahkan kita untuk mengetahui hal-hal terbaru yang ada disekitar kita sehingga mempermudah kita untuk mengerjakan segala sesuatu yang kita lakukan. Teknologi erat kaitannya dengan informasi. Melalui teknologi kita dapat membagikan dan menerima informasi mengenai apapun. Kecanggihan teknologi saat ini telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan proses kerja karena teknologi menjadi salah satu pendukung untuk menambah efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan.

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional Variabel

Melalui definisi operasional variabel dapat dilakukan proses pendefinisian suatu variabel sehingga menjadi mudah untuk diterjemahkan.

Knowledge Sharing. The first is that the success of knowledge sharing in business is not only technological but also related to behavioral factors. Businesses need to create open environments and incentive/reward systems to motivate members to share their know-ledge positively and voluntarily. The second finding is that employee relationships are an index in order to examine the satisfaction, respect, confidence, justice, and

trust relationships between employee-employer and employee-business.

Kinerja Karyawan. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan strategi studi kasus. Objek penelitian ini ialah individu di dalam organisasi. Studi dilakukan pada salah satu hotel di Kota Malang. Berdasarkan atas usia dan eksistensinya pada bidang perhotelan maka terpilihlah hotel ini. Namun berdasarkan permintaan dari pihak perusahaan, maka nama hotel ini disamarkan dengan menggunakan inisial X. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa perhotelan dan terletak di Kota Malang yang merupakan salah satu kota yang memiliki intensitas tinggi akan datangnya pengunjung baik dalam negeri maupun luar negeri. Untuk itu persaingan yang cukup ketat yang ada di kota ini mengharuskan perusahaan ini menjaga dan mempertahankan kualitasnya dengan mengoptimalkan seluruh kinerja karyawan.

Pengumpulan data dilakukan dari bulan 5 Maret 2015 sampai dengan 7 April 2015. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data triangulasi, yaitu dengan wawancara, observasi langsung, dan studi dokumen. Wawancara merupakan sumber data utama untuk memperoleh hubungan *knowledge sharing* dalam hubungan kerja serta perannya di dalam kinerja karyawan pada perusahaan yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Case Study di Hotel X

Hotel X merupakan salah satu hotel tertua yang berada di Kota Malang, Jawa Timur. Hotel ini didirikan pada tahun 1988, namun resmi beroperasi setahun kemudian pada tahun 1989. Hotel ini memiliki karyawan sebanyak 129 orang. Hotel ini merupakan hotel berbintang 3 yang terletak di pusat Kota Malang. Hotel ini bertemakan *The Art of Hospitality*, hal ini didukung dengan *gayavintage* dan klasik yang sangat menonjolkan sisi seni. Hal ini didukung oleh perubahan tema yang diangkat oleh pihak hotel ini yaitu *boutique hotel*, dimana sebagai *boutique hotel* haruslah didukung dengan desain dan perabotan yang mendukung yang memiliki nilai seni yang tinggi. Dengan usia yang terbilang cukup matang untuk suatu perusahaan, membuat hotel ini cukup terkenal karena kualitas jasa yang ditawarkan kepada pelanggannya. Dalam menjaga mutu *service* yang ditawarkan oleh pihak perusahaan tentunya dilakukan beberapa cara yang menunjang, seperti halnya pelatihan dan pengembangan.

Sejak awal berdirinya, hotel ini telah melaksanakan berbagai macam kegiatan yang mendukung perusahaan untuk tetap berdiri dan mampu bersaing dengan kompetitornya. Hotel merupakan perusahaan yang menawarkan produk jasa, untuk itu kualitas dari produk yang ditawarkan haruslah memiliki kualitas yang baik. Dalam konteks ini kita berbicara mengenai kualitas kamar, makanan, dan pelayanan yang ditawarkan. Salah satu yang dilaksanakan ialah dengan mengadakan pelatihan yang dibutuhkan untuk menunjang kemampuan karyawannya agar dapat bekerja secara maksimal. Tujuan diadakannya pelatihan ini yaitu agar karyawannya dapat bekerja sesuai dengan standar per-

sahaan untuk menyajikan hasil yang terbaik. Perusahaan yang menawarkan jasa, seperti halnya hotel, merupakan perusahaan yang setiap divisinya menjadi suatu kesatuan terkait sehingga dapat menghasilkan hasil yang sempurna. Melihat bahwa setiap divisi yang terkait dengan kegiatan operasional perusahaan ini merupakan divisi yang memegang peranan penting tentunya harus ditunjang dengan kinerja yang baik dan sistem yang teratur untuk dapat bersinergi satu dengan yang lainnya.

Pelatihan yang dilakukan oleh pihak hotel bertujuan untuk menyalurkan pengetahuan dan melatih karyawan agar dapat bekerja sesuai dengan sistem yang dimiliki oleh pihak perusahaan. Di dalam kegiatan pelatihan terjadi proses dimana *knowledge* disalurkan dari pembawa materi kepada peserta pelatihan. Proses ini dinamakan *knowledge sharing*. *Knowledge sharing* tidak hanya terjadi pada saat pelatihan saja, dalam proses sehari-hari di perusahaan ini juga sering terjadi *knowledge sharing*.

Proses *sharing* yang dilakukan dapat berbentuk formal dan informal. Aktivitas *sharing* secara biasanya dilakukan pada saat pelatihan dan pertemuan-pertemuan yang dilakukan secara rutin untuk mengambil keputusan di dalam perusahaan. *Sharing* informal lebih sering dilakukan karena dapat dilakukan kapan saja. *Sharing* informal yang ada pada perusahaan ini lebih sering dilakukan dalam satu divisi. Bentuk *sharing* informal seperti *brainstorming*, *sharing on the spot*, dan beberapa pertemuan rutin yang disebut forum *sharing*.

Dalam *sharing* formal dari hasil wawancara, berbentuk pelatihan dan pertemuan rutin. *Sharing* formal biasanya terdiri dari dua individu atau lebih dan dilakukan secara teratur. Proses pelatihan di perusahaan ini dilaksanakan minimal sekali dalam satu se-

mester, atau disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Pelatihan terbagi atas dua kategori, yang pertama diperuntukkan bagi calon karyawan baru, dimana pelatihan ini berisikan pengenalan mengenai sistem yang ada pada perusahaan sehingga calon karyawan dapat bekerja sesuai dengan keinginan perusahaan. Kedua, pelatihan bagi karyawan yang telah bekerja. Pelatihan ini biasanya dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Semakin ketatnya persaingan yang ada pada saat ini membuat perusahaan dituntut untuk mampu menyesuaikan keadaannya dan menyeimbangi perkembangan tersebut guna tetap berjalan. Untuk *sharing* formal yang berbentuk pertemuan rutin biasanya dalam bentuk rapat yang menyertakan beberapa divisi pada saat pertemuan. Dalam pertemuan ini akan dilakukan pembahasan berbagai aspek di dalam perusahaan yang akhirnya akan menghasilkan keputusan penting bagi perusahaan.

Berbeda dengan *sharing* formal, pada *sharing* informal terkadang hanya melibatkan dua orang atau sekelompok kecil individu yang jumlahnya tidak lebih dari 10 orang. *Sharing* informal biasanya dilakukan dalam satu divisi untuk memecahkan suatu permasalahan atau sekedar menyampaikan ke-adaannya dan tanggung jawab divisi tersebut. Seringkali dalam *sharing* ini dilakukan *brainstorming* dengan tujuan menjadi wadah dalam penyampaian ide-ide atau gagasan-gagasan baru yang menunjang pekerjaannya. *Sharing* informal juga dapat dilakukan *on the spot*, yaitu tanpa persiapan. Biasanya *sharing on the spot* terjadi begitu saja pada saat proses kerja berlangsung. *Sharing* bentuk ini dilakukan dengan pada saat salah satu individu dalam satu divisi mengalami kesulitan dengan pekerjaannya dan individu lain membantunya memberikan arahan atau petunjuk berdasarkan pengalamannya untuk mem-

bantu mencari jalan keluar dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Selain itu, *sharing on the spot* juga menjadi wadah baik antar karyawan maupun antar atasan dan bawahan dalam satu divisi untuk mendiskusikan berbagai hal yang terkait dengan pekerjaan secara santai dan nyaman. Dan dalam *sharing* formal biasanya dilakukan forum *sharing* dimana dalam setiap anggota dalam satu divisi berkumpul menjadi satu untuk membicarakan permasalahan atau hal-hal terbaru dalam divisi sehingga setiap anggota mengetahui perkembangan yang ada dalam divisi tersebut. Pada divisi tertentu di perusahaan ini biasanya disebut *briefing*.

Kedua bentuk *sharing* baik secara formal maupun informal memiliki tujuan untuk menyalurkan informasi yang ada dari satu individu ke individu lainnya, atau dari satu divisi ke divisi lainnya. Baik *sharing* formal maupun *sharing* informal, keduanya terjadi proses *sharing* informasi, *sharing* gagasan, *sharing* keahlian, dan *sharing* perkembangan perusahaan melalui laporan atau dokumen-dokumen yang terkait perusahaan.

Sharing informasi merupakan proses pembagian informasi-informasi dalam perusahaan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. *Sharing* informasi itu sendiri terbagi atas dua acara penyampaian, yaitu dengan penyampaian secara lisan maupun tertulis. *Sharing* informasi tertulis, yaitu penyaluran informasi dalam bentuk dokumen atau laporan yang berisikan mengenai informasi-informasi mengenai perusahaan. Dari hasil wawancara didapati *sharing* informasi tertulis biasanya disajikan pada saat evaluasi akhir atau saat pelaporan tiap bulannya yang menunjukkan *progress* dari proses kerja yang dilakukan. *Sharing* informasi secara lisan biasanya dilakukan secara langsung dari satu individu ke individu lainnya. *Sharing* infor-

masi ini bertujuan untuk membagikan informasi terkini yang ada di dalam perusahaan. Seringkali *sharing* lisan secara informal dilakukan dalam diskusi kelompok dan pada saat waktu istirahat, sedangkan *sharing* informasi formal dilaksanakan pada rapat evaluasi.

Membahas mengenai *sharing* informasi, manfaat yang didapati dari aktivitas ini berdasarkan hasil wawancara ialah baik secara individu maupun dalam divisi, semua pihak dapat mengetahui perkembangan yang ada dalam perusahaan sehingga dalam penyelesaian suatu masalah lebih mudah dan cepat. Dengan *sharing* informasi juga membantu mengidentifikasi masalah-masalah yang ada di dalam perusahaan lebih awal sehingga dalam penyelesaiannya dapat dilakukan dengan lebih efektif. Pada *sharing* informasi tertulis, yaitu dalam bentuk laporan memberikan manfaat dalam menyelesaikan pekerjaan. Laporan-laporan terdahulu dapat menjadi patokan untuk menyelesaikan laporan yang saat ini, selain itu dapat memperbaiki kesalahan demi penyempurnaan laporan selanjutnya.

Sharing gagasan merupakan salah satu kegiatan yang ada di dalam perusahaan ini. Dalam skala kecil aktivitas ini dilakukan dalam masing-masing divisi. Seringkali *sharing* gagasan ini dilakukan untuk mendapatkan ide-ide baru untuk menghasilkan kinerja divisi yang lebih baik lagi. Kemudian ide-ide atau gagasan yang dihasilkan akan disaring dan dibawa ke dalam rapat dalam skala besar. Ide-ide ini akan diseleksi dan hasil dari seleksi yang dianggap paling realistis akan direalisasikan dalam perusahaan. Gagasan-gagasan yang direalisasikan bisa dalam bentuk *target* divisi, bisa juga sistem kerja yang dapat menunjang efisiensi sistem kerja perusahaan tersebut.

Sharing gagasan tidak selamanya dilakukan untuk menghasilkan ide-ide, *sharing*

gagasan juga dapat dilakukan dengan membagikan pengalaman yang terkait dengan pekerjaan yang didapatkan selama bekerja. *Sharing* pengalaman ini berhubungan dengan penyelesaian masalah dan lebih bersifat praktis. *Sharing* gagasan yang menyalurkan pengalaman biasanya dilakukan secara informal antar individu. Seringkali dilakukan pada saat waktu senggang atau waktu istirahat, juga sering dilakukan pada saat salah satu anggota menghadapi situasi yang sama sehingga memudahkan untuk menyelesaikan kondisi yang dihadapi.

Berkaitan dengan *sharing* gagasan, manfaat yang ditemukan dari hasil wawancara mengungkapkan bahwa setiap karyawan mendapatkan kesempatan untuk mengungkapkan ide-ide yang menunjang pekerjaannya. Dengan cara seperti ini membuat sistem di perusahaan tidak monoton dan selalu menghasilkan inovasi-inovasi guna membawa suasana baru ke dalamnya. Dari sisi karyawan juga membuat mereka merasa turut serta dalam membuat perusahaan menjadi lebih baik lagi. *Sharing* gagasan yang mengungkapkan pengalaman membawa manfaat yang baik bagi karyawan lainnya terutama mereka yang masih baru bekerja atau belum pernah menghadapi situasi tertentu. Dengan adanya *sharing* gagasan seperti ini memberikan manfaat bagi penyalur dan individu yang disalurkan. Bagi penyalur akan mendapat kepuasan secara pribadi dengan membagikan ilmunya berdasarkan pengalamannya, serta bagi yang disalurkan akan mendapatkan ilmu baru yang dapat diterapkan kedepannya.

Pada *sharing* keahlian di dalam perusahaan ini sering dilakukan dalam pelatihan-pelatihan. Biasanya *sharing* keahlian ini membantu para karyawan hotel untuk lebih memahami prosedur kerja yang ada. Dengan adanya *sharing* keahlian membantu para

karyawan untuk mengetahui bagaimana seharusnya cara mereka bekerja. *Sharing* keahlian tidak selamanya dilaksanakan dalam pelatihan. *Sharing* keahlian yang dilaksanakan dalam pelatihan bersifat formal, sedangkan *sharing* keahlian juga dapat dilakukan informal. Dari wawancara yang dilakukan didapati bahwa *sharing* keahlian sering terjadi selama proses kerja. Sebagai contoh, dalam proses penginputan data jika salah seorang mengalami kesulitan dalam menginputnya maka rekan kerjanya yang lebih memahami dapat membantu dan mengajarnya. Cara seperti ini cukup efektif untuk menyalurkan keahlian satu individu ke individu lainnya.

Manfaat dari *sharing* keahlian melalui penelitian yang dilaksanakan mendapati bahwa dengan adanya *sharing* keahlian membantu karyawan untuk memahami dan menambah pengetahuan mereka akan pekerjaannya. Dengan adanya *sharing* keahlian ini karyawan juga mendapatkan pengetahuan dan keahlian baru bagi dirinya. Dengan kata lain, *sharing* keahlian menjadi salah satu cara untuk mengembangkan kemampuan karyawan secara pribadi.

Sharing formal dan *sharing* informal memiliki keunggulannya masing-masing. *Sharing* formal lebih bermanfaat jika dilakukan melalui proses pelatihan dan dibuat kedalam bentuk dokumen. Sedangkan *sharing* informal lebih bermanfaat jika dilakukan dengan *caraface to face* antar individu. Seperti halnya *sharing* keahlian dan *sharing* gagasan, keduanya dapat dilakukan baik secara formal maupun informal. Namun keduanya akan lebih efektif jika disampaikan secara informal kemudian dipraktikan.

Knowledge Sharing dan Hubungan Kerja

Seperti yang kita ketahui dalam proses kerja tentunya melibatkan beberapa

aspek. Dalam prosesnya pun akan menghasilkan hubungan-hubungan kerja. Hubungan ini bisa terjadi antar sesama karyawan, antar atasan dan bawahannya, dan juga sebaliknya. Pada studi ini kita melihat hubungan antara sesama karyawan serta hubungan antar atasan dan bawahan. Dalam hubungan kerja tidak dapat dipungkiri akan terjadinya interaksi antar individu, dimana interaksi ini akan menyalurkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk menunjang pekerjaan.

Pada studi kasus ini proses terjadinya *knowledge sharing* diawali dengan terjalinnya hubungan kerja. Hubungan kerja yang baik akan meningkatkan komunikasi yang ada di dalam proses kerja. Karyawan yang saling mengenal dan memiliki hubungan yang baik akan lebih leluasa mengungkapkan apa yang ada dibenaknya. Dalam kasus ini didukung dengan adanya *sharing* secara informal. *Sharing* informal akan memudahkan individu untuk berbagi pengalaman atau pengetahuan yang dimilikinya. Biasanya ini dilakukan pada hubungan kerja antar karyawan. Karyawan pada tingkatan yang sama atau berada dalam satu divisi lebih mudah berbagi dengan rekan sesamanya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan diperoleh bahwa hubungan kerja yang baik akan membuat penyalur informasi bersedia untuk membagikan pengetahuannya dan pengalamannya secara sukarela kepada penerima informasi. Namun jika terdapat hubungan kerja yang buruk maka akan terjadi keengganan untuk membagikan pengetahuan atau pengalamannya kepada pihak lain.

Hubungan antara atasan dan bawahan biasanya lebih memiliki jarak, sehingga hal ini berbeda dengan hubungan kerja yang ada pada sesama karyawan. Dari hasil wawancara, pemimpin memiliki peran penting dalam pembentukan hubungan kerja.

Hal ini didukung dengan adanya kesempatan bagi karyawan untuk mengungkapkan ide atau gagasannya melalui rapat, forum *sharing* dan diskusi kelompok. Aktivitas semacam ini sangat membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Tidak jarang cara seperti ini membawa suasana baru yang membantu perkembangan organisasi.

Pemimpin memiliki peran serta yang cukup besar dalam menjaga keselarasan organisasi, sehingga setiap pemimpin masing-masing divisi harus mampu untuk mengelola dan mengarahkan bawahannya untuk bekerja sesuai dengan prosedur yang diberikan. Pemimpin juga harus menjaga hubungan kerja yang ada dalam divisi. Tidak hanya menjaga hubungan kerja, pemimpin juga memiliki andil dalam proses *knowledge sharing*. Pemimpin dipilih berdasarkan keahlian, pengalamannya, serta kemampuannya yang memenuhi persyaratan tentunya seorang pemimpin tidak dipilih begitu saja.

Pemimpin dapat menjadi sumber *knowledge* bagi para karyawan dan karyawan dapat belajar dari pengalamannya. Pemimpin merupakan sosok teladan di dalam organisasi. Ada berbagai macam cara pemimpin membagikan *knowledge* kepada bawahannya, antara lain melalui pelatihan, rapat, diskusi kelompok kerja, serta melalui tindakannya sehari-hari. Secara tidak langsung pemimpin ikut terlibat dalam pelatihan karyawannya, baik membawakan materi, bisa juga turut serta menilai pelatihannya dan membantu untuk memberikan saran yang diperlukan. Pada saat rapat *sharing* yang diberikan dapat berupa pengetahuan mengenai pekerjaannya, juga pengalamannya mengenai hal serupa. Kedua hal ini termasuk kedalam *sharing* formal. Pada *sharing* informal biasanya dilakukan dengan diskusi kelompok kecil dan *brainstorming*. Pada *sharing* seperti ini biasanya dilakukan untuk me-

munculkan gagasan atau ide-ide baru dan dilakukan secara santai dan dalam kelompok kecil. Tidak menutup kemungkinan juga *sharing* antara atasan dan bawahan dilakukan pada saat waktu istirahat (makan siang) atau waktu senggang.

Jika proses *sharing* dilakukan secara informal dilakukan dengan cara nyaman dan santai maka penyampaian informasi baik dari atasan ke bawahan ataupun sebaliknya akan lebih mudah tersalurkan dan tersampaikan. Cara seperti ini juga memperkecil celah yang ada yang dikarenakan oleh jabatan atau status. Akan tetapi pemimpin harus memiliki gaya kepemimpinan yang kuat sehingga meskipun terjalin hubungan kerja yang dekat, bawahan akan tetap menghargai dan menghormatinya sebagai pemimpin.

Hubungan kerja yang baik antar individu, baik sesama karyawan maupun atasan dan bawahan akan mendorong terjadinya *knowledge sharing* di dalam organisasi dimana individu yang menjadi penyalur informasi akan secara sukarela memberikan pengetahuan dan pengalamannya kepada penerima informasi jika hubungan yang dimiliki baik satu dan yang lainnya. Hubungan kerja yang buruk dapat menjadi penghambat untuk tersalurnya *knowledge* yang dimiliki. *Knowledge sharing* yang dihasilkan melalui *sharing* informal akan sangat memiliki manfaat bagi jalannya suatu pekerjaan karena menambahkan pengetahuan yang ada pada diri karyawan. Untuk memaksimalkan hasil dari *knowledge sharing informal* haruslah didukung oleh hubungan kerja yang baik sehingga *knowledge* yang disampaikan dapat tersampaikan dengan efektif.

Knowledge Sharing, Hubungan Kerja dan Kinerja Karyawan

Secara tidak langsung *knowledge sharing* terjadi di dalam hubungan kerja. Hu-

hubungan kerja yang baik akan menghasilkan penyampaian *knowledge* yang baik pula. Penyampaian *knowledge* ini sangat berperan kepada perkembangan kemampuan setiap individu. Di dalam *knowledge sharing* terjadi proses penyaluran *knowledge* dari satu individu ke individu lainnya, baik secara formal maupun informal.

Pengetahuan yang diberikan dari penyalur kepada individu yang disalurkan merupakan *knowledge* dan informasi yang bermanfaat untuk menunjang pekerjaan. Di dalam *knowledgesharing* dalam bentuk formal terdapat pelatihan dimana pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari karyawan demi memaksimalkan kinerja karyawan yang ada. Melalui hal ini secara tidak langsung *knowledge sharing* memengaruhi kinerja karyawan.

Hubungan kerja yang baik di dalam organisasi atau perusahaan menumbuhkan rasa nyaman bagi para karyawan sehingga karyawan dapat bekerja dengan kenyamanan dan leluasa. Dari hasil wawancara situasi lingkungan kerja cukup berpengaruh atas kinerja yang diberikan. Selain itu, dukungan sosial yang diberikan oleh sesama karyawan di tempat kerja menjadi nilai tambah karena menjadi faktor penambah semangat di tempat kerja.

Dengan demikian dari hasil penelitian didapatkan bahwa hubungan kerja yang terjalin dengan baik akan menjadi faktor pendorong terjadinya *knowledge sharing* di dalam perusahaan. *Knowledge sharing* menjadi cara penyaluran informasi, pengetahuan, dan pengalaman dari penyalur informasi. Sedangkan penerima informasi akan mendapat ilmu dan tambahan pengetahuan mengenai pekerjaannya. Pengetahuan inilah yang membuat karyawan lebih siap dalam menghadapi permasalahan yang ada. Selain itu, dalam hal pengambilan keputusan karya-

wan dapat berpikir lebih kritis. Melalui *knowledge sharing* seringkali menjadi salah satu cara untuk mengungkapkan gagasan-gagasan sehingga dapat menghasilkan ide-ide baru yang dapat mengembangkan organisasi tersebut.

PENUTUP

Simpulan

Di dalam suatu organisasi tentunya akan terjadi interaksi sesama karyawan maupun antara atasan dan bawahan. Di dalam proses interaksi ini terjadi proses *knowledge sharing* dimana proses ini merupakan proses penyaluran *knowledge* dari penyalur *knowledge* kepada penerima *knowledge*. Proses *knowledge sharing* di dalam organisasi dapat melalui berbagai macam cara, baik dalam bentuk *sharing* formal maupun *sharing* informal. Di dalamnya terjadi proses *sharing* informasi, *sharing* gagasan, *sharing* keahlian, dan *sharing* dokumen yang berisikan mengenai perkembangan perusahaan.

Knowledge sharing itu sendiri merupakan proses penyaluran informasi yang pada akhirnya akan menambah pengetahuan kepada penerima informasi tersebut. Penerima informasi akan mendapatkan *knowledge* berdasarkan pengetahuan dan pengalaman dari penyalur informasi. Pengetahuan dan pengalaman dari penyalur ini dapat menjadi ilmu yang dapat diterapkan oleh penerima informasi selama bekerja. Penerima informasi akan menjadi individu yang lebih siap dalam menghadapi tantangan atau permasalahan yang dihadapi oleh individu dan organisasi. Hal ini akan memberi dampak pada kinerja karyawan karena karyawan tersebut menjadi lebih siap dengan memiliki pengetahuan yang disalurkan.

Secara keseluruhan hubungan yang terjadi di dalam organisasi berperan dalam

meningkatkan kinerja. Hubungan kerja yang baik di dalam organisasi akan menghasilkan lingkungan kerja yang nyaman sehingga membuat karyawan dapat bekerja dengan leluasa tanpa adanya tekanan. Selain itu, hubungan kerja yang baik juga menghasilkan lingkungan kerja yang mendukung aktivitas pekerjaan. Hubungan kerja yang baik menumbuhkan hubungan sosial yang mendukung terciptanya suasana kerja yang nyaman dan mendorong motivasi karyawan sehingga menghasilkan kinerja karyawan yang baik.

Saran

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan pada perusahaan perhotelan sehingga pengaplikasian penelitian ini hanya dapat diterapkan kepada perusahaan jasa perhotelan. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian di perusahaan manufaktur yang memiliki sistem yang berbeda dengan perusahaan jasa.

Perusahaan sebaiknya menjaga dan membina interaksi sosial sesama karyawan maupun atasan dan bawahan agar terjaga dengan baik sehingga *knowledge sharing* bisa terjadi secara lancar dan alamiah.

Perusahaan sebaiknya membuat survey secara berkala tentang *knowledge sharing* pada hubungan kerja terhadap kinerja karyawan sehingga manajemen hotel dapat mengetahui sejauh mana perkembangan interaksi sosial yang berisi *knowledge sharing* tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulawi, dkk., 2009. Hubungan *Knowledge Sharing Behavior dan Individual Innovation Capability*. *Jurnal Teknik Industri*, Vol II, No. 2, 174-187.
- Brahmasari, I. A., dan Suprayetno, A., 2008. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 2.
- Darwito, 2008. *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Semarang.
- Ernawati, dan Ambarini, 2010. Pengaruh Hubungan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*.
- Rakhmat, J., 2007. *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A., 2015. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sinaga, D., 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Komunikasi dalam Organisasi*. from manajemen perusahaan. com: <http://www.manajemen-perusahaan.com/komunikasi-dalam-organisasi/> Retrieved 14 Maret 2015.
- Widayanti, R., 2015. Esa Unggul: Article: *Penerapan Knowledge Management dalam Organisasi*. from Universitas Esa Unggul: <http://www.esaunggul.ac.id/article/penerapanknowledge-management-dalamorganisasi-2/> Retrieved 14 Maret 2015.