

## **ANALYSIS OF EMPLOYEE EMPOWERMENT AND KNOWLEDGE MANAGEMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN IMPROVING EMPLOYEE PERFORMANCE IN TOURISM SECTOR**

**Meita Pragiwani<sup>1</sup>, Mohammad Benny Alexandri<sup>2</sup>, dan R Chandra P<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Padjadjaran

<sup>3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

Email : <sup>1</sup>meitasoetopo@gmail.com, <sup>2</sup>mohammad.benny@unpad.ac.id, <sup>3</sup>chandraj4a@gmail.com

### **ABSTRACT**

*Employee empowerment can spur to increase creativity, motivation, and innovative power of employees in carrying out their duties and responsibilities. Applicability of Employee Empowerment program or employee empowerment will improve employee performance, so that company's goal will be achieved well, fast and flexible. Based on the background of the problems described earlier, it can be identified the problem (a) Employee Empowerment gives influence to the performance of hotel employees (b) Management Knowledge gives influence to the performance of hotel employees. Hypothesis testing results that prove that the Employee Empowerment in the hotel to provide support to the performance of its employees. Another result is that the Management Knowledge that is in the hotel does not give influence to employee performance.*

*Keyword : Employee Empowerment, Management Knowledge, Employee Performance*

---

## **ANALISIS EMPLOYEE EMPOWERMENT DAN KNOWLEDGE MANAGEMENT PADA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI SEKTOR PARIWISATA**

### **ABSTRAK**

Pemberdayaan karyawan dapat memacu untuk meningkatkan kreativitas, motivasi, dan kekuatan inovatif karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Penerapan program Pemberdayaan Pegawai atau pemberdayaan karyawan (Employee Empowerment) akan meningkatkan kinerja karyawan (Employee Performance), sehingga tujuan perusahaan akan tercapai dengan baik, cepat dan fleksibel. Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan sebelumnya, dapat diidentifikasi masalah (a) Pemberdayaan Karyawan (Employee Empowerment) memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan hotel (b) Manajemen Pengetahuan (Management Knowledge ) memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan hotel (Employee Performance). Hasil pengujian hipotesis yang membuktikan bahwa Pemberdayaan Karyawan (Employee Empowerment) di hotel memberikan dukungan terhadap kinerja karyawannya. Hasil lain adalah bahwa Manajemen Pengetahuan (Management Knowledge ) yang ada di hotel tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan (Employee Performance).

Kata Kunci : Employee Empowerment, Management Knowledge, Kinerja Karyawan

## PENDAHULUAN

Pada tahun 2016 terjadi penurunan bisnis secara nasional. banyak perusahaan yang menurun kinerjanya. beberapa perusahaan yang bergerak di industri konstruksi, industri shipyard, bahkan perusahaan minyak dan gas. Beberapa perusahaan yang telah mengalami kebangkrutan di tahun 2016 ini salah satunya perusahaan besar MISALNYA Ford Motor Indonesia, Sempati Air, Sony, dan Panasonic.

Penurunan di beberapa kawasan industri oleh beberapa pengusaha di Indonesia menimbulkan peningkatan di kawasan industri adalah pariwisata dan perhotelan, yang selalu ramai di minati banyak konsumen apalagi saat hari-hari dimana kalender menunjukkan warna merah pada tanggalnya.

Berkembang pesatnya industri pariwisata dan perhotelan dan pengusaha-pengusaha pindah haluan kepada industri tersebut ditandai dengan kemunculan hotel-hotel baru di beberapa tempat strategis yang menandakan bahwa setiap organisasi dalam bentuk perhotelan harus siap dengan persaingan yang ketat. Persaingan yang terjadi tidak hanya dalam menarik minat konsumen untuk datang tetapi juga dalam menjaga keberadaan sumber daya manusia yang berkompeten yang dimiliki organisasi agar tidak berpindah ke kompetitor yang lain dengan kemungkinan indikasi kompensasi yang lebih tinggi atau indikasi lainnya.

Peran sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang kedudukan yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengelola dan memelihara sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan untuk menjadikannya sebaik mungkin. Karena untuk mencapai kesuksesan suatu perusahaan bukan hanya dalam keunggulan teknologi saja, namun peran sumber daya manusia merupakan komponen terpenting dalam mencapai kesuksesan perusahaan.

Upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan agar lebih baik dalam suatu perusahaan perlu dilakukan hal-hal yang bisa meningkatkan kinerja seorang karyawan, salah

satunya adalah pemberdayaan karyawan atau *Employee empowerment*. Karena pemberdayaan karyawan merupakan upaya mendorong dan memungkinkan individu-individu untuk mengemban tanggung jawab pribadi atas upaya mereka memperbaiki cara mereka dan menyambung pada pencapaian tujuan-tujuan organisasi, oleh karena itu sering kali jalan yang ditempuh oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan, motivasi, komitmen, dan produktivitas karyawan adalah melalui *Employee Empowerment*.

Pemberdayaan karyawan yang dilakukan oleh perusahaan kepada karyawannya bisa memacu untuk meningkatkan kreatifitas, motivasi, dan daya inovatif yang dimiliki oleh setiap karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Berlakunya program *Employee Empowerment* atau pemberdayaan karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan, Sehingga tujuan perusahaan akan tercapai dengan baik, cepat, dan fleksibel.

*Employee Empowerment* atau pemberdayaan karyawan merupakan salah satu pendekatan dalam pengelolaan sumber daya manusia yang efektif khususnya diterapkan dalam industri jasa. Pada umumnya, industri jasa selalu menekankan pada penyampaian layanan yang dapat diandalkan salah satunya dengan memastikan bahwa karyawan sebagai penyedia jasa dapat memberikan respon pelayanan yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pelanggan. Program *Employee Empowerment* memberikan karyawan kemandirian dalam mengambil keputusan tertentu dan menyelesaikan persoalan yang dihadapi pada saat menyampaikan layanan kepada pelanggan tanpa campur tangan dari manajer.

Upaya pengembangan ini juga sangat di butuhkan pengelola yang baik yang mempunyai pengetahuan yang tepat dalam implementasi pemberdayaan karyawannya atau disebut *Knowledge Management* yang baik, dan dapat melakukan perbaikan-perbaikan dalam sistem tata kelola sumber daya nya, yaitu dengan melakukan *performance appraisal*. Menurut pendapat Rivai (2005) evaluasi kinerja (*performance evaluation*) yang dikenal juga

dengan istilah penilaian kerja (*performance appraisal*), *performance rating*, *performance assessment*, *employee evaluation*, *merit*, *rating*, *efficiency rating*, *service rating*, pada dasarnya merupakan proses yang digunakan perusahaan untuk mengevaluasi *job performance*. Jika dikerjakan dengan benar, hal ini akan memberikan manfaat yang penting bagi karyawan, departemen sumber daya manusia, maupun bagi hotel itu sendiri. Kinerja karyawan akan mencapai hasil yang lebih maksimal apabila didukung dengan *knowledge* yang dimiliki. Setiap karyawan diharapkan dapat terus menggali pengetahuannya dan tidak hanya bergantung atau terpaku pada sistem yang ada, sehingga dapat dikatakan bahwa setiap karyawan mempunyai peran di dalam meningkatkan perusahaannya, faktor yang mempengaruhi lingkungan bisnis saat ini bukan lagi era informasi, tetapi sudah beralih ke era pengetahuan. Maka dari itu peneliti/penulis tertarik untuk meneliti sebuah fenomena yang di jabarkan dengan judul pengaruh *Employee Empowerment* dan *knowledge management* terhadap peningkatan kinerja karyawan studi kasus di *Krisna Beach Hotel*, yang juga di dalam hotel yang penulis teliti ternyata terdapat beberapa fenomena seperti hampir semua karyawan berasal dari latar belakang pendidikan yang tidak berhubungan dengan industri pariwisata & perhotelan, lalu seorang general manager yang porsi pekerjaannya sangat banyak yang membuat seorang manager mengerjakan hampir semua pekerjaan yang ada di tiap divisi.

### TINJAUAN PUSTAKA

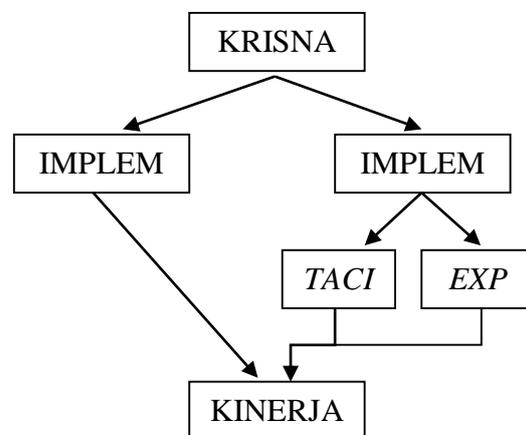
Menurut Clutterbuck, (2004) *employee empowerment* atau pemberdayaan karyawan didefinisikan sebagai upaya mendorong dan memungkinkan individu-individu untuk mengemban tanggung jawab pribadi atas upaya mereka memperbaiki cara mereka melaksanakan pekerjaan-pekerjaan mereka dan menyumbang pada pencapaian tujuan-tujuan organisasi.

*Employee Empowerment* atau dalam bahasa Indonesia yaitu Pemberdayaan karyawan, Pemberdayaan berasal dari kata “daya” yang mendapat awalan ber- yang menjadi kata “berdaya” artinya memiliki atau mempunyai daya. Daya artinya kekuatan,

berdaya artinya memiliki kekuatan. Pemberdayaan artinya membuat sesuatu menjadi berdaya atau mempunyai daya atau mempunyai kekuatan. Pemberdayaan dalam bahasa Indonesia merupakan terjemahan dari *empowerment*. Pemberdayaan berarti memampukan (*to enable*), memberikan kesempatan (*to allow*) atau mengizinkan (*to permit*) melalui inisiatif sendiri atau yang dipicu oleh orang lain (Mulyadi, 2007).

Menurut Hasibuan (2000) Penilaian kinerja adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja pegawai serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya. Evaluasi atau penilaian perilaku meliputi penilaian kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi, dan partisipasi pegawai

Kerangka Pemikiran tampak sebagai berikut :



Kerangka pemikiran di atas menjelaskan bagaimana penelitian ini dilakukan. Kerangka pemikiran diatas menunjukkan keterkaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya. Komponen tersebut adalah :

1. Implementasi *knowledge management*  
Menganalisa suatu imlementasi *knowledge management* yang efektif dalam memastikan kejelasan proses internal dan eksternal, membantu *management* mengarahkan dan menyediakan ilmu-ilmu yang dibutuhkan karyawan.
2. Implementasi *Employee Empowerment*  
Menganalisa suatu implementasi *employee empowerment* yang efektif dalam memastikan kegiatan pekerjaan

karyawan berjalan sesuai dengan yang di rencanakan, membantu karyawan secara individual untuk menentukan apa yang mereka butuhkan.

3. *Tacit*  
Menganalisa pengetahuan *Tacit* yang tertanam didalam hubungan antara karyawan
4. *Explicit*  
Menganalisa pengetahuan *explicit* akan dalam pemahaman standar prosedur kerja dan pemahaman akan intrane, dengan kata lain pengetahuan *explicit* yang dibagikan agar dapat diakses oleh banyak pihak.
5. Kinerja karyawan  
Untuk menganalisa kinerja karyawan dan menilai hasil-hasil yang diperoleh dengan adanya penerapan *Knowledge Management* dan *Employee Empowerment*

Penelitian terdahulu dalam penelitian ini menemukan beberapa hal sebagai berikut :

Jessica Risha, Zeifania Kurniawan, Deborah Christine Widjaja (2014) menemukan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan dan positif dari variabel *Employee Empowerment* terhadap komitmen organisasi karyawan secara parsial. Margie Dewi (2015) menemukan bahwa Terdapat pengaruh secara signifikan dan positif dari variabel budaya organisasi terhadap

komitmen organisasi karyawan secara parsial. Natalia Kosasih (2007) menemukan bahwa Terdapat pengaruh secara signifikan dan positif dari variabel motivasi terhadap komitmen organisasi karyawan secara parsial.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan uji deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan Regresi Linier Berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan yang ada di *Krisna Beach Hotel*.

Kuesioner yang di sebarakan kepada 43 responden, dapat terkumpul data berupa 37 pria dan 6 orang Wanita. Pada bagian ini akan diuraikan ringkasan karakteristik responden yang merupakan karyawan dari *Krisna Beach Hotel*.

Berdasarkan paradigma penelitian yang telah di uraikan, maka dapat dirumuskan beberapa hipotesis sebagai berikut :

- H1. *Employee Empowerment* Berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan
- H2. *Management Knowledge* Berpengaruh Positif terhadap Kinerja karyawan
- H3. *Employee Empowerment* dan *Management Knowledge* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

**Table 1. Indikator Variabel**

Konstruk	Variable Penelitian	Indikator Variabel	Indikator
<i>Employee Empowerment</i>	Thomas dan Veltahouse (1990) beragumentasi bahwa pemberdayaan merupakan suatu yang <i>multifaceted</i> yang esensinya tidak bisa dicakup dalam satu konsep tunggal. Dengan kata lain pemberdayaan mengandung pengertian perlunya keleluasaan kepada individu untuk bertindak dan sekaligus bertanggung jawab atas tindakannya sesuai dengan tugas yang diembannya. Konsep pemberdayaan ini juga berarti bahwa seseorang akan mampu untuk berperilaku secara mandiri dan penuh tanggung jawab. Konsep pemberdayaan dari Thomas dan Velthouse ini dimanifestasikan dalam empat kognisi yang merefleksikan orientasi individu atas peran kerjanya yaitu arti ( <i>meaning</i> ), kompetensi ( <i>competence</i> ),	a. pekerjaan yang sesuai b. pekerjaan yang dilakukan sangat penting dan berarti c. keinginan memberikan yang terbaik d. rasa percaya diri pada kemampuan e. keinginan untuk mencapai target f. kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan g. kemampuan dalam mengelola pelanggan	Ordinal

	pendeterminasian diri ( <i>self determination</i> ), dan pengaruh ( <i>impact</i> ).		
Knowledge Management	Untuk menghasilkan kinerja yang baik, maka perusahaan membutuhkan sistem yang baik pula. Sistem ini bukan hanya peraturan atau standar yang ada melainkan juga melibatkan pihak-pihak yang terkait langsung yaitu sumber daya manusianya. Salah satu sistem manajemen yang menawarkan suatu disiplin yang memperlakukan intelektual sebagai aset yang dikelola adalah <i>knowledge management</i> (Honeycutt, 2002),	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. dukungan Pemimpin</li> <li>b. pelatihan dan kesempatan belajar karyawan</li> <li>c. proses berbagi pengetahuan</li> <li>d. pengalaman</li> <li>e. insentif</li> <li>f. keterampilan dan pengetahuan teknologi</li> <li>g. teknologi berbagai pengetahuan</li> <li>h. pengetahuan standar hotel</li> </ul>	Ordinal
Kinerja	menurut Dessler (1997) penilaian prestasi kinerja adalah suatu proses penilaian prestasi kinerja pegawai yang dilakukan pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kualitas</li> <li>b. Kuantitas</li> <li>c. ketepatan waktu</li> <li>d. efektifitas</li> <li>e. kemandirian</li> <li>f. komitmen kerja</li> </ul>	Ordinal

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menguji interaksi adanya pengaruh dari *Employee Empowerment* dan *Management Knowledge* terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Krisna Beach Hotel Pangandaran). Hipotesis pertama (H1) yang diajukan dalam penelitian ini yaitu, adanya program *Employee Empowerment* yang dilakukan oleh pihak hotel berpengaruh terhadap kinerja karyawan, setelah di uji dengan analisa regresi linier, H1 diterima karena variabel nya positif yaitu 3,704 dan signifikan karena berdasarkan  $t_{hitung}$  yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 3,704 lebih besar dari 1,997 dan hubungannya nilai signifikansi nya adalah 0,001, dari hasil itu dapat dilihat bahwa program *Employee Empowerment* yang dilakukan oleh hotel sangat menunjang kinerja karyawannya, pelatihan-

pelatihan pemberdayaan karyawan yang dilakukan benar-benar membangun sifat individual kinerja pekerjaan yang bagus pada setiap karyawannya. Hipotesis kedua (H2) apakah sebenarnya *Management Knowledge* yang diterapi terdapat pengaruhnya terhadap kinerja karyawan Krisna Beach Hotel dan hasilnya menunjukkan bahwa H2 bernilai positif yaitu 1,432 tetapi tidak signifikan berdasarkan  $t_{hitung}$  yang lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,432 lebih kecil dari 1,997 dan signifikansi 0,160 lebih besar dari 0,05, dari hasil itu dapat dilihat bahwa *Management Knowledge* yang diterapkan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawannya beberapa penyebabnya dapat dibidang karena kurangnya pengetahuan tentang pengelolaan pada hotel karena staff *management* yang mengelola bukan berdasarkan dari bidang

perhotelan dan tata kelola pariwisata yang membuat pemahaman terhadap tata kelola hotel tidak membuat kinerja karyawan meningkat, program-program pelatihan yang banyak dijalankan selama ini lebih cenderung kepada pelatihan pengembangan *skill* pekerjaan individu karyawannya saja dan tidak pernah merencanakan program pelatihan untuk membangun ilmu tata kelola industri hotel dan pariwisata kepada staf *management* yang ada, lalu istilah “*One Man Show*” yang terjadi pada pihak top *management* yaitu satu orang Manager yang terlihat bekerja pada semua bagian, membuat keputusan pada semua bagian divisi, mengatur jalannya operasional pada semua bagian divisi, bahkan berinteraksi dengan tamu dan ikut andil dalam pemasaran hotel yang berdampak pada penyebaran informasi tata kelola hotel yang tidak merata pada semua bagiannya karena Manager hotel yang terlalu disibukan dengan kegiatan-kegiatan operasional dan marketingnya ketimbang mengelola hotel dari posisi jabatannya dengan membuat suatu rencana-rencana kerja yang baru atau meng-*update* aturan-aturan prosedur yang sesuai yang dapat diterapkan di hotel dan karyawannya. Peran dari karyawan senior memang sangat penting pada proses pembelajarannya terhadap karyawan junior pada hotel tapi semua itu tidak berdasarkan pada apa yang menjadi standar hotel Krisna tetapi berdasarkan pada apa yang karyawan senior mereka peroleh dari pengalamannya yang di sampaikan kepada karyawan junior yang menjadikan distribusi dokumen standar operasional tidak berkembang yang berdampak pada pekerjaan yang tidak mengacu pada standar operasional, lalu kurangnya pemahaman teknologi dalam pemanfaatan memudahkan pekerjaan mereka karena salah satu sebab yaitu tingkat pendidikan yang terbilang rendah dan perilaku Manager dalam penyebaran informasi seperti *meeting* antar karyawan dan staff yang tidak terorganisir dan merata tentang apa-apa saja yang akan menjadi pokok-pokok pada tata kelola sumber daya manusia pada khususnya sumber daya manusia dalam industri hotel dan pariwisata.. Hipotesis ketiga (H3) ketika *Employee Empowerment* dan *Management Knowledge* bersama-sama dilakukan apakah akan memberi pengaruh pada kinerja karyawan hotel, setelah di uji pada pengujian uji f hipotesis 3 diterima

karena bernilai positif dengan nilai 11,902 dan signifikasinya signifikan dilihat pada  $F_{hitung}$  yang lebih besar  $F_{tabel}$  yaitu 11,902 lebih besar dari 2,79 dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,005, hasil tersebut terlihat ketika variabel *Employee Empowerment* dan *Management Knowledge* di terapi secara bersama-sama, ketika kedua variabel tersebut dilakukan secara bersama-sama pengaruhnya terasa untuk kinerja para karyawan hotel, dari program-program pemberdayaan karyawan yang dilakukan berdasar dari rencana-rencana dan program-program *management* yang dilakukan untuk karyawannya dapat menimbulkan kombinasi yang baik antara keduanya dan berdampak pada kinerja karyawan hotel yang mampu melakukan tugas-tugasnya dengan baik, hal ini terlihat dari cukupnya pengetahuan dari pihak *management* untuk melakukan pelatihan-pelatihan dalam meningkatkan kemampuan individu pada karyawan hotel Krisna lalu pemberian insentif terhadap karyawannya jika karyawan tersebut melakukan pekerjaan dengan baik berupa makan malam dan pemberian uang tip dari managernya, akan tetapi memang tidak semua lapisan karyawan dapat berkomunikasi dengan managernya masalah pekerjaan atau hanya obrolan-obrolan ringan yang terjadi antara atasan dan bawahannya yang membuat beberapa lapisan karyawan menganggap bahwa *leadership* dari seorang managernya kurang baik karena salah satu contohnya tidak memberikan pengarahan yang jelas terhadap kegiatan pekerjaannya, akan tetapi untuk sekarang kedua variabel *Employee Empowerment* dan *Management Knowledge* yang berada dan terjadi saat ini pada Krisna Beach Hotel hasilnya adalah baik dan berpengaruh bagus untuk kinerja karyawannya berdasarkan Kuesioner-kuesioner yang disebarakan kepada seluruh lapisan karyawan dan di olah dalam SPSS.

Berdasarkan analisis data menggunakan alat bantu SPSS versi 23 diperoleh nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,342. Artinya bahwa variabel X1 dan X2 dapat menjelaskan variabel Y sebesar 34,2% dan sisanya 65,8% di dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

## KESIMPULAN DAN SARAN

1. *Employee Empowerment* yang berada di krisna beach hotel memberikan dukungan

kepada kinerja karyawannya. Karena mereka menganggap kemampuan seorang personil dalam melakukan suatu pekerjaan yang tepat sangat penting dan program pemberdayaan yang di berikan oleh *management* di terapkan kepada seluruh karyawan.

2. *Management Knowledge* yang berada dalam Krisna beach hotel tidak memberikan pengaruh kepada kinerja karyawan. Hal ini membuktikan bahwa pada dasarnya staff karyawan tidak merasakan adanya ilmu tata kelola yang baik dari *management*. Karena sebenarnya para staff *management* atau staff pejabat yang berada di Krisna beach hotel tidak berasal dari dasar pendidikan yang berhubungan dengan tata kelola perhotelan dan juga pelatihan yang selama ini berjalan di krisna beach hotel adalah pelatihan yang diperuntukan kepada staff karyawan untuk mengembangkan keahlian mereka secara individual tapi tidak pernah diselenggarakannya pelatihan kepada para staff *management* untuk mengembangkan pengetahuan mereka terhadap tata kelola perhotelan yang baik, lalu 1 orang manager yang pekerjaannya bukan hanya mengelola divisi-divisi hotel tetapi merangkap juga pekerjaannya ke semua divisi melebihi kegiatan bekerja manager yang seharusnya.
3. *Employee Empowerment* dan *Management Knowledge* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya jika kedua variabel dilakukan secara bersama-sama dan tidak secara terpisah kedua variabel dapat memberi pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawan di Krisna beach hotel, dengan program *Employee Empowerment* yang baik yang di jalankan ke setiap level divisi organisasi dapat pula mengembangkan dasar

*Management Knowledge* yang diperlukan dari semua level divisi karyawan yang khususnya para staff *management* di Krisna Beach Hotel.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Clutterbuck, David. 2004. *The Power of Empowerment*. Kogan Page.
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2005. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Honeycutt, J. (2005). *Knowledge management strategies; Strategi manajemen pengetahuan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jessica Risha, Zeifania Kurniawan, Deborah Christine Widjaja (2014) PENGARUH EMPLOYEE EMPOWERMENT TERHADAP SERVICE QUALITY DI HOTEL BINTANG 3 DI SURABAYA Program Manajemen Perhotelan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra
- Margie Dewi (2015) PENGARUH EMPLOYEE EMPOWERMENT DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI KARAYAWAN HOTEL FURAYA PEKANBARU DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
- Mulyadi dan Rivai (2009) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta cetakan kesembilan
- Natalia Kosasih (2007) PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN: STUDI KASUS DEPARTEMEN FRONT OFFICE SURABAYA PLAZA HOTEL Jurusan Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra
- Robins (2006) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT.Sinar Abadi, Jakarta
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. CV. Alfabeta. Bandung.