
**DAMPAK KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP PENINGKATAN KINERJA
PEGAWAI PADA PERUSAHAAN HOTEL CILACAP****Linda Perdana Wanti^{1*}, Inka Putri Cahyanti², Abdul Rohman Supriyono³**^{1,2,3}Politeknik Negeri Cilacap**Email:** ¹linda_perdana@pnc.ac.id, ²inka.cahyanti03@gmail.com, ³a.rohman.sy@pnc.ac.id

***Penulis Korespondensi**

ABSTRAK

Indonesia memiliki banyak destinasi wisata yang dapat dimanfaatkan untuk menambah pendapatan daerah. Diantaranya adalah Pantai Teluk Penyus dan kawasan wisata Benteng Pendem yang berada di Kabupaten Cilacap. Hal ini juga akan mempengaruhi terbentuknya akomodasi pariwisata seperti hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan pelayanan karyawan hotel yang dipengaruhi oleh kinerja karyawan hotel, maka tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh knowledge management terhadap peningkatan kinerja karyawan. Data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan data karyawan dan data-data lain yang diambil di Hotel Whiz Cilacap yang terletak di Jln. Jendral Soedirman Kabupaten Cilacap Jawa Tengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan variabel independen antara lain kinerja tim (X1), pemberdayaan karyawan (X2), dan pelatihan (X3), sedangkan variabel dependennya adalah kinerja karyawan (Y). Hasil dari penelitian ini yaitu variabel independen memiliki pengaruh/dampak positif dan signifikan terhadap variabel dependen, itu berarti bahwa kinerja tim, pemberdayaan karyawan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan Hotel Whiz Cilacap.

Kata Kunci: Knowledge Management, Dampak, Peningkatan, Kinerja Karyawan, Pariwisata

**THE IMPACT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE
IMPROVEMENT IN CILACAP HOTEL COMPANIES****ABSTRACT**

Indonesia has many tourist destinations that can be used to increase regional income. Among them are Teluk Penyus Beach and the tourist area of Benteng Pendem which is in Cilacap Regency. This will also affect the formation of tourism accommodations such as hotels. The purpose of this study is to improve the service of hotel employees who are influenced by the performance of hotel employees, so the purpose of this study is to analyze the effect of knowledge management on improving employee performance. The data used in this study uses employee data and other data taken at the Whiz Cilacap Hotel which is located on Jln. General Soedirman, Cilacap Regency, Central Java. The method used in this study is a quantitative descriptive method with independent variables including team performance (X1), employee empowerment (X2), and training (X3), while the dependent variable is employee performance (Y). The results of this study are that the independent variables have a positive and significant influence/impact on the dependent variable, which means that team performance, employee empowerment and training have a positive effect on improving the performance of Whiz Cilacap Hotel employees.

Keywords: Knowledge Management, Impact, Improvement, Employee Performance, Tourism

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai banyak destinasi wisata yang memiliki prospek pengembangan (Rizaly & Rahman, 2021). Keindahan yang ada di Indonesia meliputi pantai, hutan, pegunungan, kekayaan flora dan fauna tradisi unik dan segala sesuatu yang memiliki unsur seni budaya merupakan aset yang memberikan manfaat kepada Indonesia dalam sektor pariwisata (Vyas, 2019). Sehingga muncul peluang dari sektor pariwisata secara jelas dan menghadirkan kesempatan dalam bidang ekonomi (Martínez-Sala et al., 2020).

Cilacap merupakan daerah yang sangat luas dan menjadi yang terluas di Jawa Tengah. Kawasan daerah Cilacap memiliki berbagai potensi alam yang memiliki minat tersendiri dikalangan wisatawan (Zhurofa & Surahmadi, 2020). Berbagai objek wisata ada di Kabupaten Cilacap terbagi menjadi objek wisata alam, objek wisata budaya, dan objek wisata spiritual. Banyaknya objek wisata ini kerap dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Peningkatan wisatawan dan mancanegara bisa menjadi dampak yang baik terutama dalam bidang ekonomi (Aziza & Buchori, 2020). Apabila pariwisata dimanfaatkan dan dikelola oleh masyarakat sekitar maka akan meningkatkan pendapatan daerah dan diimbangi dengan terbentuknya akomodasi pariwisata baru seperti hotel atau penginapan (Malenkina & Ivanov, 2018).

Hotel merupakan salah satu fasilitas yang dikendalikan untuk mendapatkan keuntungan dan manfaat yang berasal dari lokasi yang ada untuk melayani kebutuhan sehari-hari dimana fasilitas dan pelayanan tersebut diberikan untuk para pengunjung dan orang-orang yang akan menghabiskan waktu untuk beristirahat (Le et al., 2020). Semakin berkembangnya pariwisata di Kabupaten Cilacap menyebabkan meningkatnya persaingan bisnis perhotelan. Salah satu hal yang bertujuan untuk menghadapi persaingan tersebut dengan meningkatkan kinerja karyawan (Martins et al., 2019).

Kinerja karyawan merupakan sebuah kegiatan seorang karyawan yang dilakukan sebagai produk kerja yang diperoleh dengan standar tertentu. Kinerja karyawan adalah hasil di peroleh dalam waktu tertentu dengan penuh tanggung jawab (Israilidis et al., 2021). Demi meraih kinerja terbaik, seorang karyawan wajib memiliki pengetahuan dan sikap yang baik. Penerapan *knowledge management* juga menjadi faktor penting keberhasilan persaingan di era informasi (Wang & Meng, 2019). *Knowledge Management* menjadi alat yang dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada suatu perusahaan (Al-Emran et al., 2018). *Knowledge Management* sebagai alat untuk menunjang tercapainya tujuan bisnis sehingga mampu menghasilkan kinerja karyawan yang baik (Hwang et al., 2018). Oleh karena itu setiap karyawan diharapkan bisa terus mencari ilmu dan tidak bergantung kepada orang lain dalam melakukan berbagai kegiatan sehingga meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

Penerapan *knowledge management* ada dua jenis antara lain *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. Pengetahuan yang berasal dari otak seseorang pengalaman orang

tersebut disebut *tacit knowledge* (Israilidis et al., 2021). Pada umumnya pengetahuan tersebut tidak memiliki struktur, sulit untuk dijelaskan dan dibagikan secara resmi terhadap orang lain. *Tacit knowledge* merupakan sesuatu yang umum saat terjadi pembentukan dan pengelolaan pengetahuan seseorang (Ishari et al., 2020). Dari pengetahuan tersebut akan membuktikan corak karakter dan tindakan seseorang karena pengetahuan yang sebenarnya menuntun seseorang dalam berperilaku (Hutagalung et al., 2021). *Explicit knowledge* merupakan pengetahuan yang dapat diubah ke dalam bentuk *file* yang dengan mudah dibagikan dan disalurkan dengan menggunakan berbagai media.

Dalam dunia bisnis, penerapan *knowledge management* dilakukan dengan menentukan nilai pengetahuan dan penghargaan karyawan dengan cara menumbuhkan kinerja sumber daya manusia (Prasodjo, 2020). Jika sistem *knowledge management* diberikan dan diterapkan dengan baik oleh perusahaan, kinerja karyawan akan mendapatkan hasil yang optimal karena didasarkan pada pengetahuan yang mereka peroleh (Zuraidah, 2018). Sehingga setiap karyawan diharapkan harus terus mencari ilmunya dan tidak hanya berserah kepada sistem yang ada sehingga sistem manajemen baru seperti *knowledge management* dapat dimanfaatkan untuk membantu meningkatkan kinerja karyawan sehingga berpengaruh juga terhadap peningkatan kualitas di Hotel Whiz Cilacap. Dari uraian di atas, maka tujuan penelitian ini untuk: 1) mencari tahu apakah *knowledge management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) secara simultan di Hotel Whiz Cilacap? 2) Mengetahui apakah kinerja karyawan (Y) di Hotel Whiz Cilacap memiliki pengaruh signifikan terhadap kerja tim (X1), pemberdayaan karyawan (X2), pelatihan (X3) secara parsial?.

METODE

Metode penelitian yang dipakai untuk penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Tempat penelitian dilakukan di Hotel Whiz Cilacap Jalan Jendral Soedirman Cilacap, Jawa Tengah. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bulan Mei 2022 sampai Juni 2022. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen dan sedangkan variabel yang terpengaruh disebut variabel dependen. Kerja tim (X1), pemberdayaan karyawan (X2), dan pelatihan (X3) merupakan variabel independen dalam penelitian ini, sedangkan variabel dependennya adalah kinerja karyawan (Y).

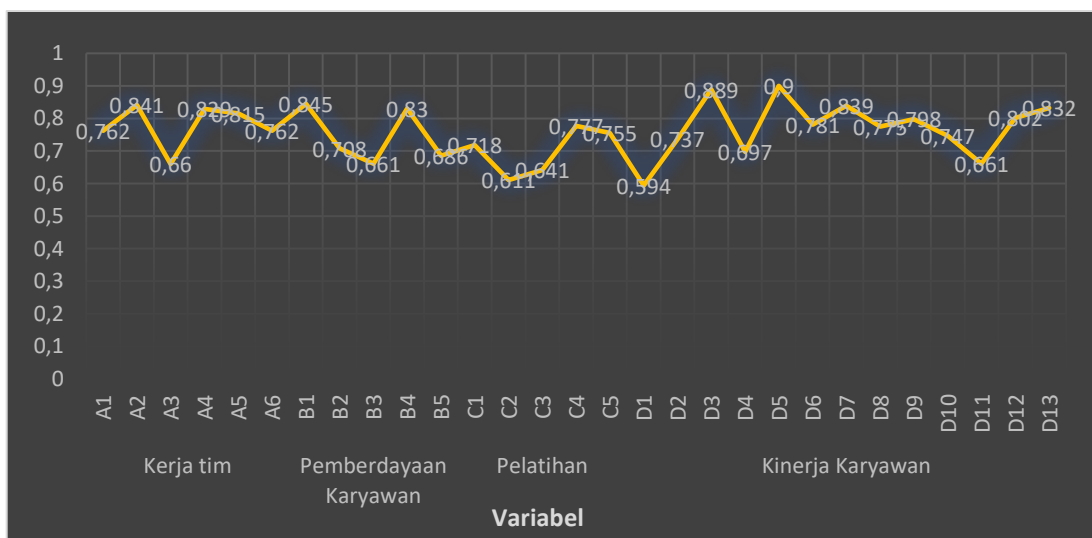
Populasi pada penelitian ini yang terlibat adalah karyawan Hotel Whiz Cilacap yang telah bekerja di hotel whiz minimal selama 3 tahun. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yaitu tahapan-tahapan yang dilakukan oleh peneliti dalam penentuan ulang kriteria responden yang bisa diseleksi sebagai sampel dengan beberapa pertimbangan pertimbangan. Sampel yang diambil pada penelitian yaitu 47 karyawan dengan pertimbangan telah bekerja minimal 3 tahun di Hotel Whiz Cilacap.

Submer data yang digunakan ada dua macam, antara lain sumber data primer dan sumber data sekunder. Data yang berasal dari responden yang terdapat di lokasi penelitian disebut dengan data primer. Cara memperoleh data ini yaitu dengan memberikan kuisisioner kepada beberapa karyawan. Sedangkan data yang didapatkan dari studi pustaka, baik dari buku, jurnal penelitian, maupun *website* yang terkait dengan penelitian ini disebut data sekunder. Untuk melakukan pengujian dilakukan pengujian instrumen. Pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan dua (2) pengujian yaitu pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Pengujian yang bertujuan mengetahui apakah pernyataan dalam kuisisioner logis atau tidak logis disebut dengan uji validitas. Pengujian yang bertujuan mengetahui konsistensi pernyataan tersebut disebut pengujian reliabilitas. Uji analisis regresi linier berganda digunakan untuk pengujian analisis datanya. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengukur pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 47 karyawan dan diberi pertanyaan sebanyak 27 item pernyataan yang terkait dengan variabel penelitian. Hasil dari survei menampilkan bahwa sebanyak 38,3 % perempuan dan 61,7 % laki-laki. Sedangkan yang berusia 20 - 34 tahun sebanyak 28,7%, umur 35 - 49 tahun sebanyak 57,4% dan umur > 49 tahun sebanyak 14,9%, kemudian tingkat pendidikan sebanyak 4,3% untuk SMA/ sederajat, sebanyak 36,2 % untuk Pendidikan Diploma, sebanyak 36,2 % untuk Sarjana dan sebanyak 19,1% untuk Pasca Sarjana.

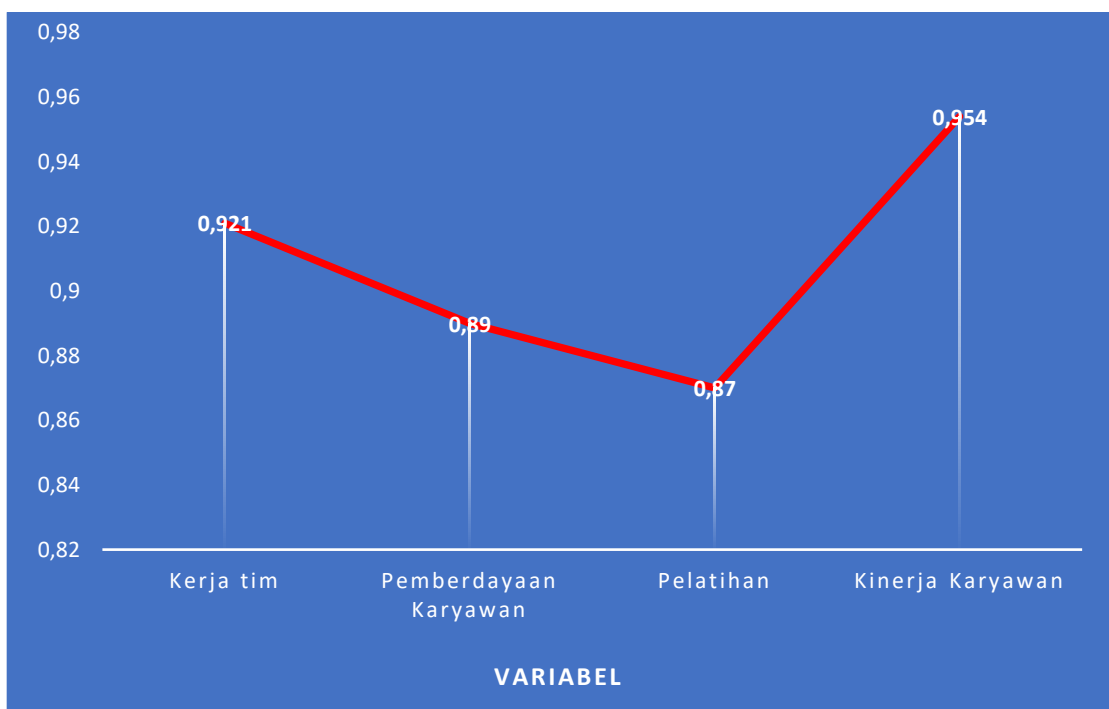
Dalam melakukan penelitian, uji validitas menggunakan *pearson product moment correlation method* dengan tingkat kepercayaan 0,05 dengan nilai r hitung > r tabel (0,3673) maka pernyataan yang diujikan logis. Grafi di bawah ini menunjukkan hasil uji validitas.



Gambar 1. Hasil Uji Validitas

Gambar 1 menunjukkan bahwa semua item pernyataan menghasilkan koefisien validitas lebih dari nilai R. Hasil tersebut berarti memberikan kesimpulan bahwa instrumen pengumpulan data adalah logis sehingga kuesioner dapat dilanjutkan ke tahap uji reliabilitas (Amanda et al., 2019).

Uji validitas memiliki tujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur saat digunakan, artinya penggunaan alat ukur tersebut menghasilkan nilai yang sama ketika dipakai beberapa kali pada kesempatan yang berbeda-beda (Al Hakim et al., 2021). Uji ini menggunakan teknik *Cronbach Alpha*, dimana salah satu pernyataan dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > dengan 0,60. Grafik di bawah ini menunjukkan hasil pengujian reliabilitas.



Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas

Pada gambar 2 menunjukkan bahwa semua item pernyataan menghasilkan koefisien alpha > 0,60. Maka dari itu diketahui bahwa item pernyataan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, sehingga kuisisioner dinyatakan logis dan layak sebagai item pernyataan untuk dilakukan pengukuran tiap infokator variabel dan analisis regresi (Syamsuryadin & Wahyuniati, 2017).

Langkah berikutnya yaitu pengujian analisis regresi. Tujuannya untuk mengetahui perhitungan antara variable independen yaitu kerja tim (X1), pemberdayaan karyawan (X2), dan pelatihan (X3) terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y). Hasil dari perhitungan ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1: Hasil Pengujian Analisis Regresi

Variabel	Koefisien Tidak Standar		Koefisien Standar	Nilai t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	1.663	4.325			
1	Kerja Tim (X1)	.823	.224	.395	3.676	.001
	Pemberdayaan Karyawan (X2)	.790	.234	.331	3.371	.002
	Pelatihan (X3)	.763	.320	.281	2.385	.022

a. Variable Dependen: Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan tabel 1 kesimpulan yang diperoleh adalah:

Kinerja Karyawan = konstanta + variabel independen1 + variabe independen2 + variabel independen3

$$Kinerja Karyawan = 1,663 + 0,823 + 0,790 + 0,763 = 4,325$$

Semua variabel independen memiliki nilai sig < 0,05 maka H₀ diterima. Kesimpulan dari perhitungan diatas yaitu semakin tinggi faktor dari variabel yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi juga faktor kinerja karyawan pada karyawan tersebut (Janna & Herianto, 2021).

Selanjutnya dilakukannya pengujian regresi tujuanya untuk mencari tahu apakah kinerja karyawan (Y) berpengaruh terhadap penyusunan model regresi secara individu. Pengujian variabel tersebut secara parsial seperti pada tabel 2.

Tabel 2: Hasil Pengujian Variabel Parsial

Variabel	Koefisien Tidak Standar		Koefisien Standar	Nilai t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	1.663	4.325			
1	Kerja Tim (X1)	.823	.224	.395	3.676	.001
	Pemberdayaan Karyawan (X2)	.790	.234	.331	3.371	.002
	Pelatihan (X3)	.763	.320	.281	2.385	.022

a. Variabel Dependen: Kinerja Karyawan (Y)

Pengujian regresi parsial menunjukkan pengaruh kerjasama tim (X1) terhadap kinerja karyawan (Y). Signifikansi variabel X1 menunjukkan nilai 0,001 dengan nilai t-hitung adalah 3,371. Nilai t-hitung lebih besar dibandingkan pada derajat signifikansi sebesar 5 persen dengan nilai t-tabel yaitu 2,01669. Kesimpulannya bahwa kerjasama tim (X1) mempengaruhi kinerja tim secara signifikan. Nilai dari variabel ini positif yang berarti bahwa kerjasama tim (X1) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y).

Pengujian regresi menunjukkan pengaruh parsial pemberdayaan karyawan (X2) terhadap kinerja karyawan (Y). Signifikansi variabel X2 menunjukkan nilai 0,002 dengan

nilai t-hitung yaitu 3,676. Nilai t-hitung lebih besar dibandingkan pada derajat signifikansi sebesar 5 persen dengan nilai t-tabel yaitu 2,01669. Kesimpulannya bahwa pemberdayaan karyawan (X2) mempengaruhi kinerja tim secara signifikan. Nilai dari variabel ini positif yang berarti bahwa pemberdayaan karyawan (X2) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y).

Pengujian regresi parsial menunjukkan pengaruh parsial pelatihan karyawan (X3) terhadap kinerja karyawan (Y). Signifikansi variabel X3 menunjukkan nilai 0,002 dengan nilai t-hitung sebesar 2,385. Nilai t-hitung lebih besar dibandingkan pada derajat signifikansi sebesar 5 persen dengan nilai t-tabel sebesar 2,01669. Kesimpulannya bahwa pelatihan karyawan (X3) mempengaruhi kinerja tim secara signifikan. Nilai dari variabel ini positif yang berarti bahwa pelatihan karyawan (X3) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y).

Kemudian dilakukan uji F. Pengujian ini dilakukan untuk memperoleh informasi tentang pengaruh secara simultan antara variable independen (X1,X2,X3) terhadap variabel dependen (Y) (Alfian & Putra, 2017). Levelnya adalah 5%, apabila dihasilkan nilai sig adalah $F < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh pada variabel dependen secara simultan ataupun sebaliknya.

Tabel 3: Hasil Uji F

Model	Sum of Squar	df	Mean Squar	F	Sig.
Regres	3113.868	3	1037.956	44.073	.000 ^b
1 Residu	1012.685	43	23.551		
Total	4126.553	46			

Berdasarkan perhitungan pada tabel 3 diketahui nilai F hitung yaitu 44,073 dengan nilai F tabel adalah 2,82 sehingga F hitung lebih besar dari F tabel ($44,073 > 2,82$), dan tingkat sig 0,000 maka H_0 tidak sesuai dan H_1 sesuai. Kesimpulannya variable independent secara bersamaan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y).

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terkait dampak *knowledge management* terhadap peningkatan kinerja karyawan, maka dapat ditarik kesimpulan dari pengujian hipotesis simultan variabel independen, kerja tim (X1), pemberdayaan karyawan (X2), pelatihan (X3), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) yang artinya X1, X2, dan X3 dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan (Y) dengan memanfaatkan *knowledge management* yang menjadi sumber daya yang dimiliki perusahaan. Secara parsial menunjukkan bahwa kerja tim (X1), pemberdayaan karyawan (X2), pelatihan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) Hotel Whiz Cilacap.

REFERENSI

- Al-Emran, M., Mezhuyev, V., Kamaludin, A., & Shaalan, K. (2018). The impact of knowledge management processes on information systems: A systematic review. *International Journal of Information Management*, 43(July), 173–187. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.08.001>
- Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 263. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7249>
- Alfian, R., & Putra, P. M. A. (2017). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Medication Adherence Report Scale (MARS) Terhadap Pasien Diabetes Mellitus. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 2(September), 176–183.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Aziza, Z. R., & Buchori, I. (2020). Kajian Perkembangan Pariwisata Kabupaten Cilacap sebagai Kawasan Strategis Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota ...)*, 9(4), 274–283. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/pwk/article/view/29188>
- Hutagalung, D., Admiral, A., Nuryanti, Y., Asbari, M., & Novitasari, D. (2021). Managing Tacit Knowledge Sharing: From Charismatic Leadership to Psychological Safety Climate. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 9(1), 108. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v9i1.1888>
- Hwang, Y., Lin, H., & Shin, D. (2018). Knowledge system commitment and knowledge sharing intention: The role of personal information management motivation. *International Journal of Information Management*, 39(December 2017), 220–227. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.12.009>
- Ishari, Q. A., Wibowo, A. T., & Milad, M. K. (2020). Sistem Informasi Aset Intelektual Berbasis Knowledge Management System. *Matics*, 12(1), 15. <https://doi.org/10.18860/mat.v12i1.8099>
- Israilidis, J., Odusanya, K., & Mazhar, M. U. (2021). Exploring knowledge management perspectives in smart city research: A review and future research agenda. *International Journal of Information Management*, 56(February), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.07.015>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Le, V. H., Nguyen, H. T. T., Nguyen, N., & Pervan, S. (2020). Development and validation of a scale measuring hotel website service quality (HWebSQ). *Tourism Management Perspectives*, 35(May), 100697. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100697>
- Malenkina, N., & Ivanov, S. (2018). A linguistic analysis of the official tourism websites of

- the seventeen Spanish Autonomous Communities. *Journal of Destination Marketing and Management*, 9(September 2017), 204–233. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.01.007>
- Martínez-Sala, A. M., Monserrat-Gauchi, J., & Alemany-Martínez, D. (2020). User Usable Experience: A three-dimensional approach on usability in tourism websites and a model for its evaluation. *Tourism Management Perspectives*, 33(September 2019), 100579. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.100579>
- Martins, V. W. B., Rampasso, I. S., Anholon, R., Quelhas, O. L. G., & Leal Filho, W. (2019). Knowledge management in the context of sustainability: Literature review and opportunities for future research. *Journal of Cleaner Production*, 229, 489–500. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.04.354>
- Prasodjo, T. (2020). Knowledge Management: Sustainable Human Resource Development in Public Sector Organizations. *Jurnal Ad'ministrare*, 6(2), 159. <https://doi.org/10.26858/ja.v6i2.12466>
- Rizaly, E. N., & Rahman, A. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Pariwisata Berbasis Website Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Potensi Daerah Kabupaten Dompu. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Bidang Pariwisata*, 1, 29–38.
- Syamsuryadin, S., & Wahyuniati, C. F. S. (2017). Tingkat Pengetahuan Pelatih Bola Voli Tentang Program Latihan Mental Di Kabupaten Sleman Yogyakarta. *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)*, 13(1), 53–59. <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>
- Vyas, C. (2019). Evaluating state tourism websites using Search Engine Optimization tools. *Tourism Management*, 73(January), 64–70. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.01.019>
- Wang, H., & Meng, X. (2019). Transformation from IT-based knowledge management into BIM-supported knowledge management: A literature review. *Expert Systems with Applications*, 121, 170–187. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2018.12.017>
- Zhurufa, H., & Surahmadi. (2020). Strategi Komunikasi Dalam Pengembangan Promosi Pariwisata di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Cilacap. *Jurnal Sosial Politik Peradaban*, 1(1), 59–71.
- Zuraidah, E. (2018). Knowledge Management System Untuk SDM Menggunakan Seci Model (Studi Kasus: Koperasi Karyawan). *Jurnal Informatika*, 5(1), 157–168. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2481>