

## PERAN KNOWLEDGE SHARING DALAM PENYELESAIAN KONFLIK DI PERUSAHAAN

Dede Mustomi<sup>1</sup>; Aprilia Puspasari<sup>2</sup>; Ayu Azizah<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Universitas Bina Sarana Informatika

[dede.ddd@bsi.ac.id](mailto:dede.ddd@bsi.ac.id)<sup>1</sup>; [aprilia.alp@bsi.ac.id](mailto:aprilia.alp@bsi.ac.id)<sup>2</sup>; [ayu.azz@bsi.ac.id](mailto:ayu.azz@bsi.ac.id)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Berbagi pengetahuan atau knowledge sharing telah menjadi budaya tersendiri di dalam perusahaan, khususnya dalam pengelolaan konflik. Konflik akan selalu ada selama dua atau lebih manusia berinteraksi. Perbedaannya terletak pada besar kecilnya konflik. Semakin kecil konflik akan semakin mudah dan cepat diatasi. Banyak cara mengatasi konflik, salah satunya adalah dengan penerapan atau membudayakan knowledge sharing di dalam perusahaan. Knowledge sharing menjadikan perusahaan punya nafas kebersamaan. Setiap karyawan yang saling menutup diri dan bersikap individualis pada akhirnya akan melahirkan suatu konflik. Penelitian ini untuk mencari jawaban bagaimana peran knowledge sharing di dalam penyelesaian konflik. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei terhadap 90 responden. Ada 10 pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada responden dengan meminta jawaban ya atau tidak dari setiap pertanyaan. Hasilnya, dari 10 pertanyaan, ada 2 pertanyaan di mana responden memilih jawaban ya semuanya, sementara untuk pertanyaan lainnya responden terpecah ada yang menjawab ya dan ada yang menjawab tidak. Pertanyaan survei ke 3 adalah pertanyaan dengan standar deviasi tertinggi dengan angka 0.461 yang artinya sebaran datanya paling variatif.

**Kata Kunci: berbagi pengetahuan; penyelesaian konflik**

### ABSTRACT

*Sharing knowledge or knowledge sharing has become a separate culture within the company, especially in conflict management. Conflict will always exist as long as two or more humans interact. The difference lies in the size of the conflict. The smaller the conflict, the easier and faster it will be resolved. There are many ways to resolve conflicts, one of which is by implementing or cultivating knowledge sharing within the company. Knowledge sharing makes companies have a breath of togetherness. Every employee who closes himself to one another and is individualistic in the end will eventually create a conflict. This study is to find answers to how the role of knowledge sharing in conflict resolution. This research is a descriptive study using a survey method of 90 respondents. There are 10 questionnaire questions that are given to respondents asking for yes or no answers to each question. The result, of the 10 questions, there were 2 questions where the respondent chose all of the answers yes, while for other questions the respondents were divided, some answered yes and some answered no. The third survey question is the question with the highest standard deviation with a number of 0.461, which means that the data distribution is the most varied.*

**Keywords: Knowledge Sharing; Conflict Resolution**

---

## PENDAHULUAN

Berbagi pengetahuan dan informasi atau knowledge sharing merupakan hal yang sangat krusial meski tidak terlalu terdengar gemanya. Berbeda dengan kepemimpinan, motivasi dan peran manajemen lainnya, untuk knowledge sharing hanya seperti angin lalu padahal dampaknya sangat terasa dalam perjalanan sebuah perusahaan. Salah satu konsennya adalah peran knowledge sharing dalam mengelola suatu konflik. Banyak hal yang menjadi pemicu konflik di suatu perusahaan. Di sisi lain tidak sedikit juga solusi yang bisa diterapkan untuk mengatasi konflik tersebut. Setiap organisasi diisi oleh manusia-manusia dari berlatar belakang karakter, tentu bukan suatu yang aneh bila satu masa terjadi gesekan diantara mereka. Gesekan timbul karena adanya ketidakpuasan, karena adanya perlakuan yang tidak seimbang, karena adanya tuntutan yang tidak dipenuhi maupun karena adanya hal-hal sepele di antara karyawan di dalam perusahaan. Konflik juga bisa terjadi tidak hanya di area lokal perusahaan. Namun perselisihan bisa juga terjadi antara perusahaan dengan pihak luar. Misalnya, konflik antara buruh dengan pemerintah dikarenakan perbedaan pandangan soal besaran minimum upah yang diterapkan. Konflik juga bisa terjadi antara perusahaan dengan perusahaan seperti persaingan

yang tidak sehat dimana satu perusahaan merasa dirugikan oleh perusahaan lain. Konflik juga terjadi antara perusahaan dengan masyarakat sekitar, misalnya, karena pembuangan limbah. Semua konflik terjadi biasanya karena adanya perbedaan pandang dimana satu pihak merasa dirugikan. Semua konflik bisa reda dengan manajemen yang baik dan pengetahuan yang diterima dengan transparan oleh semua pihak didalam perusahaan.

Perusahaan yang mampu memberdayakan karyawan secara individu dan berkelompok (*team work*) di dalam berbagi pengetahuan maka perusahaan akan mampu menghasilkan kinerja yang jauh lebih baik dan mampu meningkatkan kinerja perusahaan secara berkelanjutan (Saragih, 2017). Knowledge sharing yang diterapkan pada suatu organisasi akan berdampak terhadap kinerja karyawan dalam organisasi tersebut (Erwina & Mira, 2019). Knowledge sharing adalah sebuah proses komunikasi interaktif antar individu satu dengan yang lain di dalam suatu kelompok yang menciptakan hubungan saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama (Kessel, Kratzer, dan Schultz, 2012 dalam Muizu et al., 2018). Knowledge sharing adalah salah satu proses utama di dalam knowledge management yang ditujukan untuk memaksimalkan pemanfaatan

pengetahuan melalui pendistribusian pengetahuan kepada anggota yang membutuhkan (Andra & Utami, 2018).

Pada umumnya perilaku buruk yang kerap terjadi di sebuah perusahaan adalah memeras, suap, menggertak, menipu, ketidakjujuran, intimidasi, pelanggaran privasi, pelecehan seksual, anacamancurian, diskriminasi, pemberian informasi yang salah (Anwar, 2015). Manajemen konflik telah mendapat perhatian yang meningkat dalam literatur organisasi selama dua dekade terakhir karena pergeseran sikap terhadap konflik dalam organisasi (Prentice, 2006 dalam Ndulue, 2016). Selama organisasi terus menggunakan tim kerja, konflik tidak dapat dihindari karena tidak dapat dihindari aspek tim kerja (Thakore, 2013). Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya (Muspawi, 2014). Konflik akan berdampak negatif bila tidak terkelola dengan baik (Mister, 2017). Beberapa ahli menganggap konflik sebagai cerminan dari permusuhan antarpribadi, sementara yang lain menganggapnya sebagai perselisihan antarpribadi yang berasal dari karakter yang berbeda (Barky & Hartwick, 2001 dalam Chaudhry & Asif, 2015).

Sudah banyak penelitian yang membahas mengenai knowledge sharing,

namun umumnya disandingkan dengan variabel kinerja karyawan. Dalam artikel ini saya bahas knowledge sharing dengan variabel penyelesaian konflik. Tujuannya untuk melihat dimensi manfaat dari knowledge sharing terhadap penyelesaian konflik di dalam perusahaan.

Artikel yang saya tulis merujuk kepada artikel yang ditulis oleh Rehman dan kawan-kawan yang berjudul *Review of Factors Affecting Knowledge Sharing Behavior*. Hal yang dibahas dalam artikel tersebut adalah bagaimana faktor-faktor seperti struktur organisasi, iklim organisasi, teknologi informasi, penghargaan, stres dan pekerjaan terhadap knowledge sharing (Rehman et al., 2010), sementara artikel yang tulis menekankan bagaimana knowledge sharing berperan dalam penyelesaian suatu konflik didalam perusahaan, dan bagaimana para karyawan memandang makna dan posisi knowledge sharing.

## PERMASALAHAN

Penyelesaian konflik merupakan langka yang tidak mudah, butuh waktu tenaga dan pikiran bahkan biaya yang tidak sedikit. Padahal ada cara lain yang bila dijadikan budaya akan bisa meredam dan bahkan menyelesaikan konflik yaitu knowledge sharing. Pertanyaannya adalah apakah peran knowledge sharing benar-benar dirasakan hadirnya oleh para karyawan. Apakah nilai dari knowledge

sharing punya makna yang baik dalam meredam konflik. Didalam artikel ini akan dicari jawabannya lewat survei yang dilakukan terhadap karyawan di PT. Pupuk Kujang.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif, artinya gambaran atas situasi atau kejadian (Nazir, 2009). Pengumpulan data penelitian diambil menggunakan metode survei dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden untuk dimintai pendapatnya mengenai penyelesaian konflik. Kuesioner berisi 10 pertanyaan dimana responden diminta menjawab iya atau tidak terhadap isi pernyataan tersebut. Semua data kuesioner diolah menggunakan aplikasi SPSS.

Survei ditujukan kepada karyawan PT. Pupuk Kujang Cikampek. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan PT. Pupuk Kujang, dengan jumlah populasi sebanyak 1000 karyawan. Perhitungan banyaknya sampel menggunakan batas toleransi kesalahan (*margin error*) 10% atau dengan tingkat kepercayaan (*level of confidence*) 90%. Penentuan ukuran sampel minimal dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

dengan: n = jumlah sampel  
N = jumlah populasi  
e = tingkat kesalahan (*error*) yang dapat ditoleransi pada penelitian

Dengan demikian jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini sebesar 90 sampel untuk populasi karyawan PT Pupuk Kujang. Berikut 10 pertanyaan-pertanyaan survei yang diberikan kepada responden :

**Tabel 1 Pertanyaan Survei**

No	Pertanyaan	Jawaban Iya atau Tidak
1	Apakah anda memahami makna knowledge sharing	
2	Apakah anda mempraktekan knowledge sharing di perusahaan anda	
3	Apakah budaya knowledge sharing mengakar di perusahaan anda	
4	Apakah knowledge sharing memberi dampak positif bagi hubungan antar	

	karyawan
5	Apakah knowledge sharing hanya berdampak positif untuk konflik berskala kecil
6	Apakah anda percaya knowledge sharing berdampak buruk terhadap rahasia perusahaan
7	Apakah anda percaya tersendatnya komunikasi menjadi salah satu penyebab konflik
8	Apakah anda percaya knowledge sharing betul betul bisa menjadi salah satu solusi penyelesaian konflik
9	Apakah anda percaya budaya knowledge sharing harus diterapkan disetiap perusahaan
10	Apakah anda percaya knowledge sharing adalah solusi yang paling murah untuk menyelesaikan konflik

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sampel yang terkumpul dan akan dianalisis sebanyak 90 sampel. Berikut tabel data demografik para responden :

**Tabel 2 Karakteristik Demografik**

N	Karakteristi	Jumla	Presentas
o	k	h	i
	Demografik		
1	Gender		
	Laki-Laki	71	78.9%
	Perempuan	19	21.1%
2	Usia		
	20-30 Tahun	38	42.2%
	31-40 Tahun	47	52.2%
	41-50 Tahun	5	5.6%
	50 Tahun Keatas	-	-
3	Status		
	Menikah	69	76.7%
	Tidak Menikah	21	23.3%
4	Lama Bekerja		
	1-5 Tahun	34	37.8%
	5-10 Tahun	43	48.8%
	Diatas 10 Tahun	13	14.4%
5	Pendidikan		
	Terakhir	29	32.2%
	SMA	41	45.6%
	D3	20	22.2%
	S1	-	-
	S2	-	-
	S3	-	-

Berikut penjelasan data demografik responden dalam bentuk bar chart yang

sudah berpartisipasi dalam mengisi kuesioner:

Untuk kategori gender, jumlah laki-laki lebih besar dari perempuan. Responden laki-laki berjumlah 71 dan perempuan berjumlah 19 responden. Untuk kategori usia, mayoritas responden yang ikut serta mereka yang berusia 31 sampai 40 tahun dengan jumlah 47 responden, kemudian disusul usia 20 sampai 30 Tahun sebanyak 38 responden dan yang paling sedikit mereka yang berusia 41 sampai 50 Tahun dengan jumlah 5 responden. Untuk kategori status pernikahan, mayoritas responden sudah menikah dengan jumlah 69 responden dan yang belum menikah sebanyak 21 responden Untuk kategori lama bekerja, mayoritas 5 sampai 10 tahun dengan jumlah 43 responden, kemudian 1 sampai 5 tahun dengan jumlah 34 responden, dan yang diatas 10 tahun berjumlah 13 orang. Untuk kategori pendidikan terakhir, mayoritas responden pendidikannya D3 dengan jumlah 41 responden, kemudian disusul lulusan SMA berjumlah 29 responden dan terakhir lulusan S1 berjumlah 20 responden.

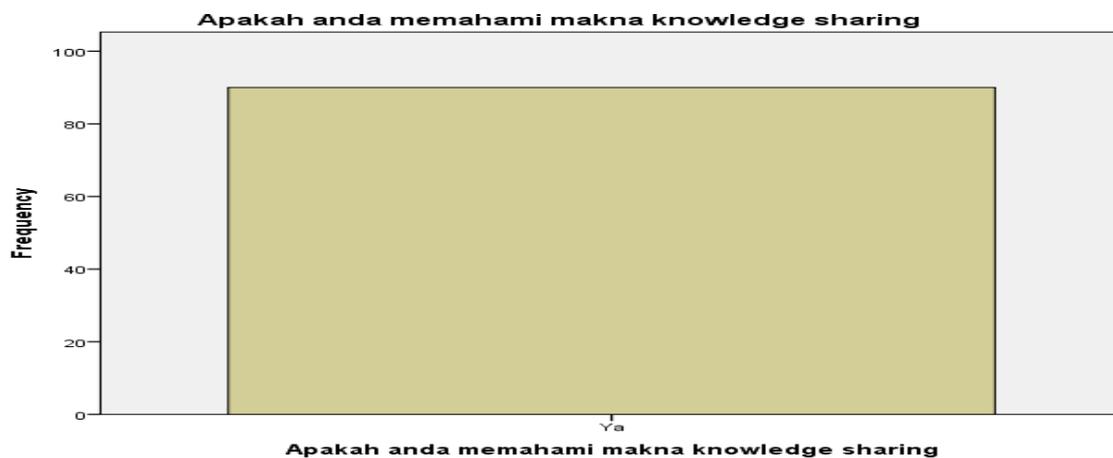
Setelah menguraikan data demografik dari para responden, selanjutnya kami akan menguraikan data survei yang telah disebar kepada responden. Berikut penjelasannya:

**Tabel 3 Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Apakah anda memahami makna knowledge sharing	90	1	1	1.00	.000
Apakah anda mempraktekan knowledge sharing diperusahaan anda	90	1	2	1.17	.375
Apakah budaya knowledge sharing mengakar diperusahaan anda	90	1	2	1.30	.461
Apakah knowledge sharing memberi dampak positif bagi hubungan antar karyawan	90	1	2	1.27	.445
Apakah knowledge sharing hanya berdampak positif untuk konflik berskala kecil	90	1	2	1.72	.450
Apakah anda percaya knowledge sharing berdampak buruk terhadap rahasia perusahaan	90	1	2	1.78	.418
Apakah anda percaya tersendatnya komunikasi menjadi salah satu penyebab konflik	90	1	2	1.08	.269
Apakah anda percaya knowledge sharing betul betul bisa menjadi salah satu solusi penyelesaian konflik	90	1	2	1.20	.402
Apakah anda percaya budaya knowledge sharing harus diterapkan disetiap perusahaan	90	1	1	1.00	.000
Apakah anda percaya knowledge sharing adalah solusi yang paling murah untuk menyelesaikan konflik	90	1	2	1.28	.450
Valid N (listwise)	90				

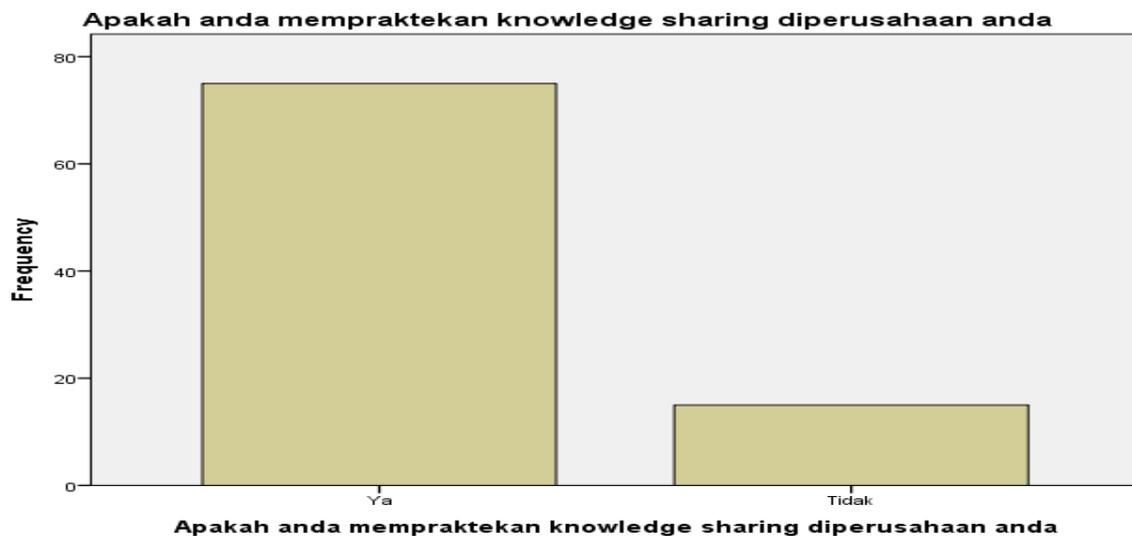
Dari data statistik deskriptif yang dihasilkan dari data survei yang diolah dengan SPSS, berikut penjabaran detailnya:

**Bar Chart Pertanyaan 1**



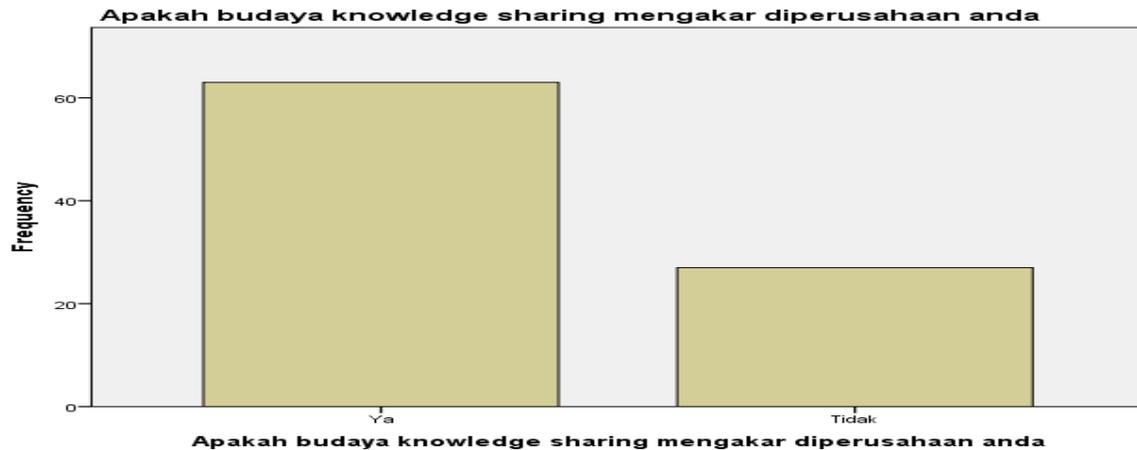
Untuk pertanyaan pertama seluruh responden yang berjumlah 90 menjawab iya, hal ini karena dibantu juga diawal survei kami jelaskan tentang makna knowledge sharing. Penjelasan diawal penting untuk menyamakan persepsi tentang makna knowledge sharing agar tidak salah arah, namun umumnya mereka sudah paham karena meski tidak terucap akan tetapi knowledge sharing hal yang lumran dipraktikkan diperusahaan. Untuk mean sebesar 1.00 dan standar deviasi sebesar 0.000 yang artinya sebaran datanya adalah total homogen karena semua responden menjawab jawaban yang sama, dan tidak ada yang menjawab tidak.

**Bar Chart Pertanyaan 2**



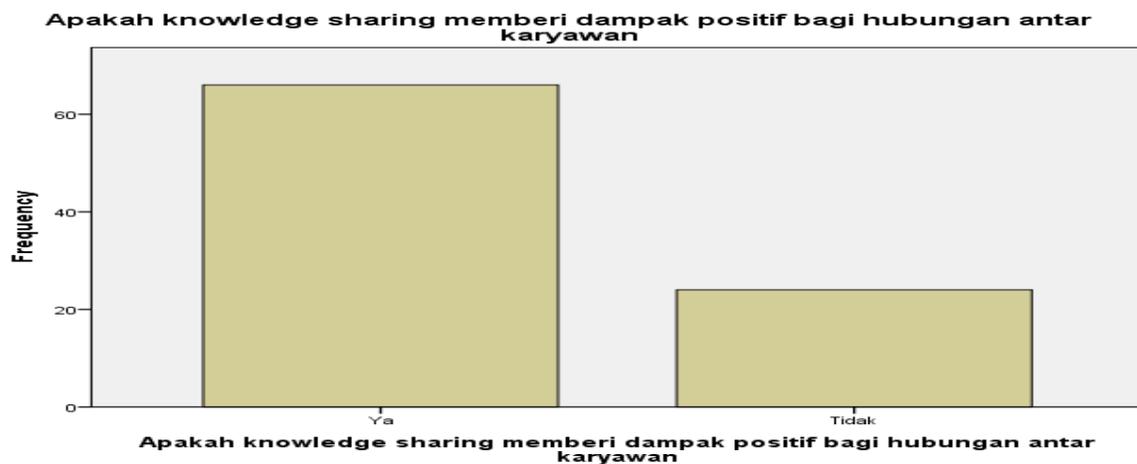
Untuk pertanyaan kedua, responden yang menjawab iya sebanyak 75 responden dan yang menjawab tidak sebanyak 15 responden. Untuk mean sebesar 1.17, dengan standar deviasi sebesar 0.375 yang artinya sebaran data lumayan bervariasi karena ada responden sebanyak 16.7% yang menjawab tidak untuk pertanyaan kedua. Mereka yang tidak mempraktekan knowledge sharing biasanya berada di divisi keuangan dan HRD yang untuk hal-hal tertentu ada data yang tidak bisa diungkap karena menyangkut kerahasiaan perusahaan.

### Bar Chart Pertanyaan 3



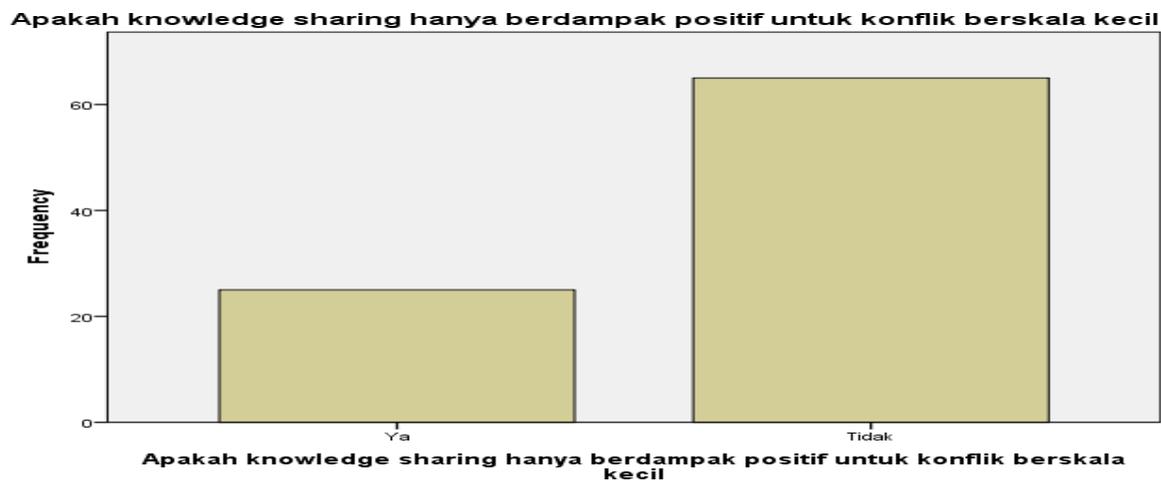
Untuk pertanyaan ketiga, responden yang menjawab iya sebanyak 63 responden, dan yang menjawab tidak sebanyak 27 responden. Untuk mean sebesar 1.30, dengan standar deviasi sebesar 0.461 yang artinya sebaran data cukup bervariasi, bahkan nilai standar deviasinya tertinggi disemua pertanyaan. Perbedaan ini lumrah karena sudut pandang yang berbeda, yang biasanya berasal dari pemahaman yang berbeda tentang makna knowledge sharing, satu sisi ada yang beranggapan bahwa hal semacam itu masuk kategori berbagi pengetahuan, sedangkan yang lain beranggapan bahwa hal itu hanya obrolan biasa.

### Bar Chart Pertanyaan 4



Untuk pertanyaan keempat, responden yang menjawab iya sebanyak 66 dan yang menjawab tidak sebanyak 24 responden. Untuk mean sebesar 1.27, dengan standar deviasi sebesar 0.445 yang artinya sebaran data cukup variatif dan menduduki urutan ketiga tertinggi standar deviasinya. Mereka yang menjawab iya mungkin lebih konsen dan memahami makna dari knowledge sharing, sedangkan yang menjawab tidak artinya hal itu hanyalah rutinitas interaksi biasa saja.

### Bar Chart Pertanyaan 5



Untuk pertanyaan kelima, responden yang menjawab iya sebanyak 25, dan yang menjawab tidak sebanyak 65. Untuk mean sebesar 1.72 dan standar deviasi sebesar 0.450 yang artinya sebaran data juga cukup heterogen, dilihat dari standar deviasinya yang menduduki urutan kedua teratas dari semua pertanyaan survei. Responden yang menjawab tidak meyakini bahwa knowledge sharing tidak sekedar bermakna untuk penyelesaian konflik kecil akan tetapi bila dikelola dengan baik dan lahir dari kesadaran masing-masing, bukan tidak mungkin knowledge sharing bisa mencegah konflik besar bahkan bisa menjadi penyelesai konflik besar.

### Bar Chart Pertanyaan 6



pertanyaan keenam, responden yang menjawab iya sebesar 20, dan yang menjawab tidak sebesar 70 responden. Untuk mean sebesar 1.78 dan standar deviasi sebesar 0.418 yang artinya sebaran data cukup bervariasi meskipun tidak besar dibanding yang lain. Responden yang menjawab iya meyakini keterbukaan dalam berbagi pengetahuan akan riskan membocorkan rahasia perusahaan, sedangkan mereka yang menjawab tidak, meyakini bahwa berbagi pengetahuan tidak ada relevansinya dalam kebocoran rahasia perusahaan, karena konteks yang berbeda.

### Bar Chart Pertanyaan 7



Untuk pertanyaan ketujuh, responden yang menjawab iya sebanyak 83, dan yang menjawab tidak hanya sebesar 7 responden yang menjawab seluruh responden menjawab iya, karena dibantu juga diawal survei kami jelaskan makna knowledge sharing dan yang menjawab tidak sebanyak 4 responden. Untuk mean sebesar 1.08 dan standar deviasi sebesar 0.269 yang artinya sebaran data sangat kecil karena mayoritas 92.2% lebih menjawab iya bahwa mereka percaya bahwa tersendatnya komunikasi antar individu diperusahaan sangat mungkin akan menimbulkan konflik dikemudian hari.

### Bar Chart Pertanyaan 8



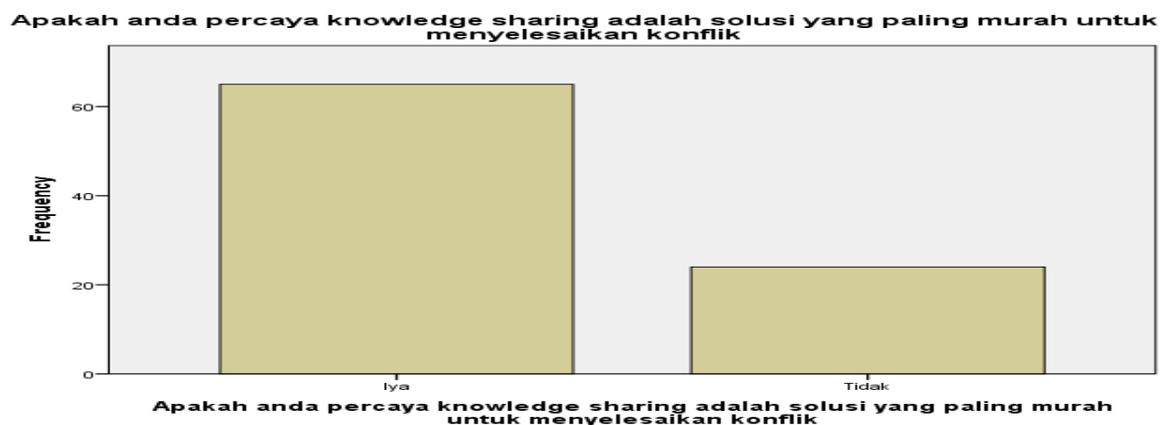
Untuk pertanyaan kedelapan, responden yang menjawab iya sebanyak 72, dan yang menjawab tidak sebanyak 18 responden. Untuk mean sebesar 1.20 dan standar deviasi sebesar 0.402 yang artinya sebaran data lumayan tinggi. Ada yang meyakini bahwa budaya knowledge sharing bias menjadi solusi konflik, meski sebagian juga meyakini bahwa knowledge sharing bukan menjadi salah satu penyelesaian konflik, karena mereka berfikir penyelesaian konflik harus menyelesaikan akar masalahnya yang utama.

### Bar Chart Pertanyaan 9



Untuk pertanyaan kesembilan, seluruh responden menjawab iya bahwa knowledge sharing harus diterapkan disetiap perusahaan. Untuk mean sebesar 1.00 dan standar deviasi sebesar 0.000 yang artinya sebaran data total homogen karena semua responden menjawab jawaban yang sama. Hal ini bias dimengerti meski ada perbedaan pendapat apakah knowledge sharing bias menjadi solusi bagi konflik atau tidak, akan tetapi mayoritas sepakat budaya knowledge sharing harus diterapkan diperusahaan, setidaknya menjadi individu diperusahaan bias saling percaya satu sama lain dan bisa saling membantu bisa ada kesulitan.

### Bar Chart Pertanyaan 10



Untuk pertanyaan kesepuluh, responden yang menjawab iya sebanyak 65, dan yang menjawab tidak sebesar 25 responden. Untuk mean sebesar 1.28, dengan standar deviasi sebesar 0.450 yang artinya sebaran data total cenderung bercabang. Hal ini bisa dimengerti bahwa masih ada yang tidak percaya bahwa knowledge sharing bisa menjadi solusi untuk konflik, apalagi menjadi solusi yang paling murah.

## PENUTUP

### SIMPULAN

Penelitian ini adalah mayoritas responden percaya bahwa knowledge sharing bisa menjadi solusi alternatif dan murah dalam meredam suatu konflik. Seluruh responden yang berjumlah 90 responden memahami makna knowledge sharing dan berharap budaya knowledge sharing bisa hadir di setiap organisasi. Namun tidak semua responden meyakini bahwa knowledge sharing bisa menjadi solusi penyelesaian konflik, dengan alasan bahwa untuk meredam konflik sampai keakar-akarnya harus yang ditangani adalah inti permasalahannya, tidak sekedar informasi yang tersendat.

### SARAN

Bahwa berbagi pengetahuan atau knowledge sharing harus dimulai dari pimpinan, agar menjadi contoh para

bawahan bahwa tidak ada info yang ditutupi selama itu bukan tentang rahasia perusahaan. Pentingnya knowledge sharing menjadikan individu didalam perusahaan bisa saling membantu dan tercipta keterbukaan dan saling percaya satu sama lain, sehingga menjadikan perusahaan punya system yang transparan sehingga para karyawan akan malu bila berbuat salah karena sudah transparan dan terbuka, yang terpenting bisa saling percaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andra, R. S., & Utami, H. N. (2018). PENGARUH KNOWLEDGE SHARING TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(2), 30–37. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2569>
- Anwar, C. (2015). KOMUNIKASI YANG EFEKTIF ( Studi Kasus Di Departemen Purchasing PT . Sumi Rubber Indonesia ). *Jurnal Interaksi*, 4, 148–157.
- Chaudhry, A. M., & Asif, R. (2015). Organizational conflict and conflict Management: A synthesis of literature. *Journal of Business and Management Research*, 9, 238–244.
- Erwina, E., & Mira, M. (2019). Pengaruh

- Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Air Minum (Pam) Tirta Mangkaluku Kota Palopo. *JEMMA / Journal of Economic, Management and Accounting*, 2(2), 75. <https://doi.org/10.35914/jemma.v2i2.251>
- Mister, N. (2017). *Pengaruh Efektivitas Komunikasi, Manajemen Konflik Kepala Sekolah Dan Komitmen Kerja Guru Terhadap Disiplin Kerja Guru Di Sekolah Menengah Kejuruan Kalianda*. 3.
- Muizu, W. O. Z., Titisari, A., & Sule, E. T. (2018). Peran Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Telekomunikasi. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(3), 397–406. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i3.45>
- Muspawi, M. (2014). Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi). *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 16(2), 41–46. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian (Ketujuh)*. Ghalia Indonesia.
- Ndulue, T. I. (2016). *Impact of Conflict Management on Employees Performance : A Study of Nigerian Breweries Plc , Iganmu , Lagos State , Nigeria*. 8(8), 70–76.
- Rehman, M., Mahmood, A. K., & Salleh, R. (2010). Review of Factors Affecting Knowledge Sharing Behavior. *International Conference on E-Business, Management and Economics*, 3, 223–227.
- Saragih, S. T. (2017). Pengaruh Knowledge Sharing Behavior dan Inovasi Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan di Kawasan Industri PT Batamindo Invesment Cakrawala. *Jurnal Sistem Informasi*, 9(1), 1186–1197.
- Thakore, D. (2013). Conflict and conflict management. *IOSR Journal of Business and Management*, 8(6), 7–16. <https://doi.org/10.9790/487X-0860716>