

PENGARUH *KNOWLEDGE MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG

Trigian Wardinata, Yuliana

Program Studi Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang
email: giant.tri49@gmail.com

ABSTRACT-The purpose of this research is to find out the effect of Knowledge Management on Employee Performance at Rocky Plaza Hotel Padang. Descriptive quantitative with causal associative approach is the method in this study. The sample used in this study was propotional stratified simple random sampling with a total of 55 people. Research data was collected using a questionnaire with a Likert Scale. Employee performance variables used secondary data obtained from HRD Rocky Plaza Hotel Padang. Data analysis techniques using SPSS version 18.00. In line with the research that has been done, the following results can be obtained: 1) Knowledge Management 78.18% are in the very good category, 21.82% are in the good category. 2) Employee Performance 3.64% of respondents said that it was very good, 63.64% of respondents said it was good, and 32.73% of respondents said it was bad. 3) there is a significant influence between knowledge management variables and employee performance at Rocky Plaza Hotel Padang with a regression coefficient of 1.081 with a t count value of 0.301 in the sig. 0.001 < 0.05. While the magnitude of the influence of knowledge management on employee performance at Rocky Plaza Hotel Padang at 0.184 shows that knowledge management affects as much as 18.4% and for the other percent value is influenced by other variables not discussed in this study

Keywords: Knowledge Management, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Sumatera Barat memiliki berbagai keindahan wisata alam dan keunikan budaya, sehingga banyak wisatawan berkunjung ke Sumatera Barat. Dalam kegiatan wisata tentu wisatawan membutuhkan berbagai fasilitas agar dapat menunjang kegiatan wisata. Salah satu fasilitas wisata yang dibutuhkan wisatawan adalah akomodasi penginapan atau hotel

Menurut Sulastiono (2011: 5), "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus". Seiring dengan perkembangan dunia pariwisata menyebabkan meningkatnya persaingan di dunia perhotelan. Dalam

menghadapi persaingan tersebut peran karyawan sangat diperlukan sehingga dibutuhkan kinerja yang berkualitas. Hasibuan (2002: 42) bahwa, "Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu".

Kinerja yang baik dapat diukur berdasarkan kualitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian (Dharma 2004: 355), kemudian Menurut Mangkunegara (2009: 67), "Faktor yang mempengaruhi hasil kerja adalah kemampuan. Secara psikologis kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality (knowledge dan Skill)*".

Kemampuan pengetahuan atau *knowlege* tentunya menjadi salah satu tolak ukur yang dapat mempengaruhi kinerja. Pentingnya

membekali seorang pekerja dengan pengetahuan yang sesuai diharapkan meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Sehingga manajemen pengetahuan (*knowledge management*) sebagai solusi yang dapat mengatur atau panduan dalam membekali karyawan dengan pengetahuan baru.

Perusahaan harus mengelola *knowledge management* karyawannya guna memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dan memberikan pengertian kepada karyawannya tentang pengetahuan yang harus dimiliki (Munir, 2011). sebagai syarat yang sangat diperlukan guna mempertahankan dan meningkatkan kinerja diperlukan *knowledge management* (Zaied, Hussein, dan Hassan: 2012).

Strategi *Knowledge management* menjadi cara utama sebuah organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan dan bersaing dengan baik. Menurut Zaied, Hussein dan Hassan dalam (Kusuma dan Devie, 2013), "*Knowledge management* diakui sebagai senjata penting untuk mempertahankan keunggulan bersaing dan meningkatkan kinerja".

Ada dua indikator *knowledge management*, yang pertama yaitu *tacit knowledge* yang bersifat individu, pengembangannya dilakukan berdasarkan pengalaman, kedua yaitu *Explicit knowledge* disusun dalam bentuk sistematis yang mudah untuk diterapkan oleh sebuah perusahaan (Carrillo dalam Kosasih, 2007).

Rocky Plaza Hotel Padang merupakan hotel berbintang empat yang terletak di Jalan Permindo No. 40, Kota Padang. Hotel ini memiliki pusat perbelanjaan yang bernama Suzuya. Pemilik hotel ini adalah Rocky

Hotels Group. Rocky Plaza Hotel Padang memiliki 171 kamar dari 8 lantai. Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang sebanyak 120 orang. Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif dibidang jasa perhotelan, pihak manajemen Rocky Plaza Hotel Padang harus mampu meningkatkan kualitas yang diinginkan perusahaan. untuk mengetahui mutu dari sumber daya manusia Rocky Plaza Hotel Padang melakukan penilaian kinerja karyawan setiap satu kali dalam jangka waktu enam bulan.

Dari tabel 1 dapat dilihat kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang sebesar 18,33% atau 22 orang karyawan memiliki kinerja yang buruk. Menurut HRD Rocky Plaza Hotel Padang berdasarkan *appraisal score* buruknya kinerja karyawan dapat dilihat dari kuantitas dan kualitas hasil kerja karyawan, kurangnya pengawasan supervisor, kurangnya pengetahuan karyawan, dan kurangnya kerjasama karyawan dalam satu tim.

Human Resouces Department (HRD) Rocky Plaza Hotel Padang, sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Berbagai usaha dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang, mulai dari memberikan kompensasi karyawan, tunjangan transportasi, uang service, tunjangan hari raya, pemilihan *the best employee* yang diadakan setiap bulan, dan program pengembangan kemampuan dan pengetahuan karyawan melalui pelatihan. Selain itu pihak manajemen Rocky Plaza Hotel juga menerapkan *Knowledge Management* sebagai alat untuk memberikan pelatihan dan peningkatan keterampilan kerja dan pengetahuan



Tabel 1. Kinerja Karyawan Berdasarkan *Appraisal Score* Hotel pada Bulan Juli – Desember 2017

Skor	Jumlah Karyawan	Persentase	Kategori
95 – 125	30 orang	25,00%	Sangat Baik
68 – 94	68 orang	56,67%	Baik
15 – 67	22 orang	18,33%	Buruk

Sumber: HRD Rocky Plaza Hotel Padang (2018)

Berdasarkan penjelasan dari Bapak Yopi Kurnia (2018) selaku *Human Resource Coordinator* Rocky Plaza Hotel Padang yang ditemui oleh penulis saat Pra penelitian pada tanggal 6 April 2018, *knowledge management* yang digunakan di Rocky Plaza Hotel Padang terbagi menjadi 2 yaitu, *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. Pertama *tacit knowledge* adalah pengalaman yang didapat oleh individu yang diperoleh dari pengalaman keseharian individu tersebut. Kedua *explicit knowledge*, pengetahuan yang dibagikan antar individu sehingga lebih mudah di deskripsikan berupa dokumen, praktik, dan pelatihan. Dimana penulis mengelompokkannya kedalam bentuk *job procedure*, dan *technology*.

Selanjutnya bapak Yopi Kurnia menjelaskan bahwa *Tacit Knowledge* karyawan masih tergolong rendah karena terdapat banyak karyawan yang memiliki latar pendidikan SMA dan tidak memiliki pengalaman di bidang perhotelan

Dari keterangan karyawan bagian *Front Office* Fitri Ayu selaku *Receptionist* Rocky Plaza Hotel Padang yang penulis temui pada 6 April 2018 menyebutkan bahwa *explicit knowledge*, yaitu teknologi yang digunakan dalam proses operasional di *front office* masih menggunakan teknologi versi lama, sehingga sering terjadinya *sistem error* pada saat melakukan *check-in* karena tidak dilakukan pemeliharaan dan pembaruan data secara

berkala ataupun kemampuan kapasitas system untuk menyimpan data sudah mulai berkurang. Sehingga harus menunggu sistem membaik dan mengulang dari awal lagi untuk proses *check-in* tersebut. hal ini akan memperlihatkan hasil kerja yang lambat ketika melayani tamu pada saat proses *check-in*. Kemudian karyawan juga mengeluhkan adanya masalah tentang penerapan SOP, dimana pada saat bekerja, atasan atau supervisor tidak menjelaskan apa saja *Standar Operating Prosedur* yang ada di hotel, sehingga menyebabkan tidak jelasnya alur kerja yang akan dilakukan oleh karyawan. Hal ini memperlihatkan masalah pengelolaan dan penerapan *Standar Operating Prosedur* yang ada tidak dijalankan secara maksimal.

Mengingat pada permasalahan diatas penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui *knowledge management* terhadap kinerja karyawan, jika permasalahan mengenai kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel terus berlanjut akan berdampak serius kepada hasil kerja karyawan yang tidak sesuai dengan harapan tamu dan juga manajemen Rocky Plaza Hotel Padang. Hal tersebut akan mengakibatkan citra hotel menjadi buruk dan tamu merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga berdampak serius terhadap tamu yang menginap di Rocky Plaza Hotel Padang kedepannya.

METODE PENELITIAN

Deskriptif kuantitatif dengan metode pendekatan asosiatif kausal merupakan jenis dari penelitian ini. 120 orang karyawan yang bekerja di Rocky Plaza Hotel Padang merupakan populasi dalam penelitian ini. Pengambilan sampel menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 55 orang.

Ada dua jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari karyawan dengan cara menyebarkan angket/kuesioner diantaranya data *knowledge management*. Sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung berupa data jumlah karyawan, data latar belakang pendidikan karyawan, dan data kinerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang. Data penelitian ini diolah menggunakan SPSS versi 18.00 dengan ketentuan-ketentuan yang digunakan dalam penyusunan karya ilmiah.

HASIL PENELITIAN

1. Variabel Knowledge Management (X)

Data *knowledge management* terdapat 17 butir pernyataan yang validitas dan reliabilitasnya telah di uji terlebih dahulu. Berikut ini deskripsi data mengenai *knowledge management* karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang.

Tabel 2. Klasifikasi Skor Variabel Knowledge Management di Rocky Plaza Hotel Padang

Kategori	Skor	f	Persentase
Sangat Baik	>69,5	43	78,18
Baik	58,17 - <69,5	12	21,82
Cukup	46,83 - <58,17	0	0
Buruk	35,5 - <46,83	0	0
Sangat Buruk	<35,5	0	0
Total		55	100

Sumber: Data Sekunder HRD Rocky Plaza Hotel Padang (2017)

Maka dapat dideskripsikan mengenai *knowledge management* yang diperoleh dari responden yang memiliki kategori sangat baik sebanyak 78,18% responden, dan responden yang menyatakan baik sebanyak 21,82%.

1. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja karyawan terdiri dari 8 indikator yang didapat dari HRD Rocky Plaza Hotel Padang. Berikut ini deskripsi data mengenai Kinerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang.

Tabel 3. Data Hasil Perhitungan Statistik Kinerja Karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang

No	Kinerja	Jumlah Karyawan	Juli - Desember Tahun 2017 (%)
1	Sangat Baik	2	3,64
2	Baik	35	63,64
3	Buruk	18	32,73
	Jumlah	55	100

Sumber: Data Sekunder HRD Rocky Plaza Hotel Padang (2017)

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dideskripsikan mengenai loyalitas kerja yang diperoleh dari responden yang memiliki kategori sangat baik sebanyak 3,64% responden, responden yang memiliki kategori baik sebanyak 63,64%, dan memiliki kategori buruk 32,73% responden.

2. Analisis Data

a. Uji Normalitas

Data yang diperoleh dari uji normalitas *knowledge management* adalah 1,218 variabel kinerja karyawan adalah 1,211. mempunyai angka > dari 0,05, sehingga dijabarkan kedua variabel berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Didapat nilai sig 0,052 ini mempunyai taraf signifikansi > 0,05. Berarti nilai signifikansi data besar dari taraf signifikansi. Kemudian diambil ketetapan bahwa data mempunyai nilai varians yang bersifat homogeny

c. Uji Linearitas

Diperoleh nilai signifikansi nilai *deviation from linierity* 0,324 > 0,05 dapat disimpulkan bahwa adanya kaitan yang linear antara *knowldege management* (X) dengan kinerja karyawan(Y).

d. Pengujian Hipotesis



Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana maka didapat nilai F sebesar 11,975 yang memiliki nilai signifikan sejumlah $0,001 < 0,05$, artinya variabel *knowledge management* mempengaruhi variabel kinerja maka H_0 diterima dan H_a ditolak

R Square Variabel X terhadap Variabel Y
Menurut tabel diatas, didapat R square sebesar 0,184, membuktikan bahwa adanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y ialah senilai 0,184 (18,4%). Sementara 81,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Selanjutnya nilai t sebesar 0,301 dengan taraf signifikansi $0,001 < 0,05$ artinya variabel X menjelaskan variabel Y secara signifikan. Kemudian didapatkan koefisien regresi sebesar 1,081 dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Maksudnya setiap kenaikan sebesar 1 satuan *knowledge management* meningkatkan 1,081 kinerja karyawan

Tabel 4. Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.429 ^a	.184	.169	9,066

a. Predictors: (Constant), WAF00001

PEMBAHASAN

a. Knowledge management (X)

Menurut penilaian 55 orang sampel, maka *knowledge management* telah diperoleh sebanyak 78,18% responden yang merupakan dalam kategori sangat baik, 21,82% responden termasuk kategori baik. Artinya sebagian konflik kerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang masuk dalam kategori sangat baik.

Pengetahuan seharusnya menjadi dasar untuk seseorang dalam mengerjakan pekerjaan yang akan dilakukannya. Pengetahuan dapat dikembangkan melalui sebuah pengalaman yang didapatkan seseorang pada saat orang itu melakukan sebuah pekerjaan di tempat sebelumnya. Jadi, semakin baik pengetahuan seseorang maka akan bagus pula kinerja orang tersebut dalam melakukan sebuah pekerjaan.

b. Kinerja Karyawan (Y)

Bersumber pada penilaian kinerja karyawan dari 55 orang sampel yang datanya diperoleh dari HRD Rocky Plaza Hotel Padang, dapat dibagi sebagai berikut: 3,64% responden termasuk kategori sangat baik, 63,64% responden termasuk kategori baik, dan 32,73% responden termasuk kategori buruk. Artinya sebagian kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang masuk dalam kategori baik

Menurut Prawirosentono (2008: 2), “Kinerja Karyawan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam perusahaan, 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”. Kinerja merupakan pencapaian kerja yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam perusahaan guna untuk meningkatkan tujuan yang akan diraih oleh sebuah perusahaan ditempat karyawan itu bekerja.

c. Pengaruh Knowledge management terhadap Kinerja Karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang

Diperoleh hasil uji regresi linier sederhana menggunakan SPSS 18.00, maka didapat nilai F hitung 11,975 dengan signifikansi $0,001 < 0,05$ maksudnya variabel *knowledge management* (X) dapat mengartikan variabel kinerja (Y) secara signifikan. Kemudian didapat persamaan dengan koefisien regresi sebesar 1,018 dengan nilai signifikan. $0,001 < 0,05$. Artinya setiap kenaikan sebesar 1 satuan *knowledge management* akan menaikkan 1,018 satuan kinerja karyawan.

Kemudian didapatkan nilai R Square 0,184 Artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sejumlah 0,184 (18,4%). Sedangkan 81,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Dapat disimpulkan hipotesis dari penelitian ini yaitu H_0 diterima dan H_a ditolak.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Knowledge management di Rocky Paza Hotel Padang sebanyak 78,18% responden menyatakan sangat baik, 21,82% responden menyatakan baik. Selanjutnya kinerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang sebanyak 3,64% responden menyatakan sangat baik, 63,64% responden menyatakan baik, dan 32,73% responden menyatakan kurang. Adanya pengaruh yang berarti antara *knowledge management* dengan kinerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang dengan nilai R square sebesar 0,184 ini menunjukkan variabel *knowledge management* berpengaruh sebanyak 18,4% terhadap kinerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang dan 81,6% didapat dari variabel lain yang tidak di bahas dalam penelitian ini.

2. Saran

Bagi pihak Hotel disarankan untuk meningkatkan *knowledge management* karyawan dengan cara mengadakan pelatihan-pelatihan kepada karyawan secara rutin. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut pada saat melakukan pekerjaan. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang disarankan untuk kelancaran mahasiswa dalam penulisan perlu ditambah buku-buku referensi yang berkaitan dengan *knowledge management*, kinerja karyawan dan yang relevan dengan industri perhotelan. Bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel lainnya yang mempengaruhi kinerja

karyawan seperti: motivasi kerja, disiplin kerja, konflik kerja, dan beban kerja.

DAFTAR RUJUKAN

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Dharma, Surya, 2004. *Manajemen Kinerja*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Kosasih, Natalia. 2007. *Pengaruh Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel*. Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol.3, No.2.
- Ling, T.N., Yih, G.C., Eze, U.C., Gan, G.G.G., & Ling, L.P.. (2008). Knowledge Management Drivers For Organisational Competitive Advantage. *Proceedings of Applied International Business Conference 2008*. Malaysia.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Zaied, A.N.H., Hussein, G.S., & Hassan, M.M.. (2012). The Role of Knowledge Management in Enhancing Organizational Performance. *International Journal Information Engineering and Electronic Business*, 2012, vol. 5, 27-35.