

**ANALISIS PENGARUH *KNOWLEDGE SHARING* TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI TRUNTUM HOTEL PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



**Oleh :  
DEANITA PUTRI  
NIM/BP :19135073/2019**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

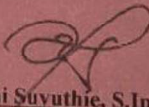
**ANALISIS PENGARUH *KNOWLEDGE SHARING* TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI TRUNTUM HOTEL PADANG**

Nama : Deanita Putri  
NIM/BP : 19135073/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

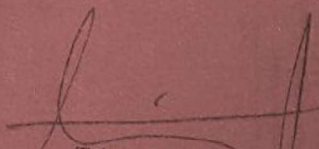
Padang, Mei 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing

  
**Hijriyantomi Suvuthie, S.Ip., MM**  
NIP. 197809032010121001

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Pengaruh *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan di Truntum Hotel Padang  
Nama : Deanita Putri  
NIM/BP : 19135073/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Mei 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, MM

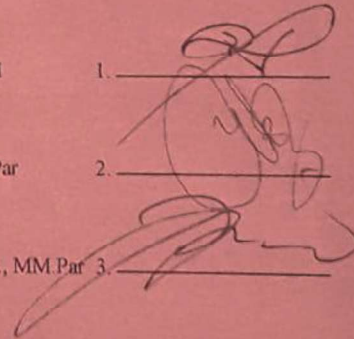
1. \_\_\_\_\_

2. Anggota : Yuke Permata Lisna, S.ST., M. Par

2. \_\_\_\_\_

3. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par., MM.Par

3. \_\_\_\_\_





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751)7051186

Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

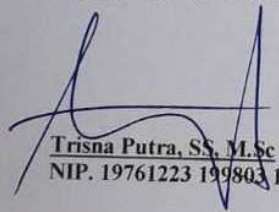
Nama : Deanita Putri  
NIM/TM : 19135073 / 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Analisis Pengaruh *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan di Truntum Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Kepala Departemen Pariwisata

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,



**Deanita Putri**  
NIM. 19135073

## ABSTRAK

### **Deanita Putri, 2019. Analisis Pengaruh *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan Di Trutum Hotel Padang.**

Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata. Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

## ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan atas dasar pengamatan juga wawancara yang dilakukan waktu pra penelitian di Trutum Hotel Padang, yang mana ditemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan *Knowledge Sharing* dan Kinerja Karyawan. Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif, hubungan kausal. Populasi yang ada dalam penelitian ini seluruh karyawan yang ada di Trutum Hotel Padang yang berjumlah 78 orang karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu teknik sampling jenuh yang menggunakan seluruh populasi sebagai sampel. Sumber data penelitian didapatkan dari data primer dengan melakukan penyebaran angket kepada responden yaitu karyawan kemudian data sekunder yang diperoleh dari perusahaan. Instrumen penelitian memakai kuesioner (angket) dengan penyusunan berdasarkan skala likert. Uji coba instrumen dilaksanakan dengan cara uji validitas serta uji reabilitas. Hasil penelitian ini (1) yakni pada variabel *knowledge sharing* menunjukkan kategori cukup dengan persentase 44%, (2) selanjutnya pada variabel Kinerja Karyawan menunjukkan kategori cukup dengan persentase 54%. (3) Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan maka didapatkan persamaan koefisien regresi sebanyak 0,397 bersama nilai sig  $0,000 < 0,05$ , maknanya setiap peningkatan 1 poin satuan *Knowledge Sharing* meningkatkan 0,397 satuan Kinerja Karyawan. Didapat nilai R Square yakni 0,150, artinya pengaruh variabel X dan Y adalah sebanyak 15,5%.

**Kata Kunci : *Knowledge Sharing*, Kinerja Karyawan**

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan di Truntum Hotel Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra.Ernawati, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, S.S, M.Sc selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Trisna Putra, S.S, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Hijriyantomi Sayuthie, S. Ip., MM Selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran, dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.

5. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
6. Ibu Yessy Herlinda Selaku *Human Capital Manager* Truntum Hotel Padang.
7. Ibu Lidya Fitriyani Selaku *Human Capital Coordinator* Truntum Hotel Padang.
8. Terima Kasih kepada orang tua tercinta Bapak Indra dan Ibu Yasni yang telah memberikan *support* penuh kepada penulis serta keluarga yang telah banyak memberi dukungan moril dan materil serta doa selama ini.
9. Terima kasih kepada diri sendiri yang telah bertahan dan berjuang sampai sejauh ini, *Proud of My Self*.
10. Terima Kasih kepada teman - temanku Dila, Indah, Nando, Suci, Venty yang telah memberikan motivasi dan bantuan dari awal perkuliahan sampai ke tahap ini.
11. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah bapak/ibu dan rekan-rekan berikan mendapat imbalan dan berkah dari Allah SWT. Penulis berharap agar proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih atas perhatian yang telah diberikan.

Padang, Mei 2023  
Penulis

Deanita Putri  
Nim. 19135073

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Aspek Teoris .....	11
B. Kerangka Konseptual .....	26
C. Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
C. Variabel Penelitian .....	29
D. Definisi Operasional Variabel.....	29
E. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	32
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Instrumen Penelitian.....	33
H. Uji Coba Instrumen .....	35
I. Teknik Analisis Data.....	38
J. Uji Persyaratan Analisis.....	40
K. Pengujian Hipotesis .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>



A. Hasil Penelitian .....	42
B. Pembahasan.....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rating Hotel di Kota Padang .....	2
Tabel 2. Pilihan Jawaban Skala Liker Pada Variabel X dan Variabel Y .....	34
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen .....	34
Tabel 4. Hasil Uji Coba Validitas Untuk Variabel Knowledge Sharing .....	36
Tabel 5. Hasil Uji Coba Validitas Untuk Variabel Kinerja Karyawan.....	37
Tabel 6. Uji Coba Reliabilitas Variabel Knowledge Sharing Dan Kinerja Karyawan	38
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	43
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	44
Tabel 11. Data Statistik Variabel Knowledge Sharing .....	45
Tabel 12. Distribusi Frekuensi data Variabel Knowledge Sharing .....	45
Tabel 13. Data Statistik Indikator Embrained Knowledge .....	47
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Data Indikator Embrained Knowledge.....	47
Tabel 15. Data Statistik Indikator Emboined Knowledge .....	48
Tabel 16. Distribusi Frekuensi data Indikator Emboined Knowledge.....	49
Tabel 17. Data Statistik Indikator Encurtural Knowledge .....	49
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Encurtural Knowledge.....	50
Tabel 19. Data Statistik Indikator Embedded Knowledge.....	51
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Indikator Embedded Knowledge .....	52
Tabel 21. Data Statistik Indikator Encoded Knowledge.....	52
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Indikator Encoded Knowledge .....	53
Tabel 23. Data Statistik Variabel Kinerja Karyawan .....	54
Tabel 24. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan.....	54
Tabel 25. Data Statistik Indikator Kuantitas .....	55
Tabel 26. Distribusi Frekuensi Indikator Kuantitas.....	56
Tabel 27. Data Statistik Indikator Kualitas .....	56

Tabel 28. Distribusi Frekuensi Indikator Kualitas.....	57
Tabel 29. Data Statistik Indikator Keandalan .....	57
Tabel 30. Distribusi Frekuensi Indikator Keandalan .....	58
Tabel 31. Data Statistik Indikator Kehadiran .....	59
Tabel 32. Distribusi Frekuensi Indikator Kehadiran .....	59
Tabel 33. Data Statistik Indikator Kemampuan Bekerja Sama .....	60
Tabel 34. Distribusi Frekuensi Indikator Kemampuan Bekerja Sama .....	61
Tabel 35. Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 36. Hasil Uji Homogenitas .....	62
Tabel 37. Hasil Uji Linearitas .....	63
Tabel 38. Nilai Signifikansi ANOVA <sup>a</sup> .....	64
Tabel 39. Koefisiensi Regresi Variabel X terhadap Y.....	65
Tabel 40. Koefisien Determinasi ( R Square) .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Review Truntum Padang.....	3
Gambar 2. Standar Operasional Prosedur (SOP) di Truntum Hotel Padang .....	4
Gambar 3. Absensi Karyawan Hotel Truntum Padang.....	5
Gambar 4. Kegiatan <i>Knowledge Sharing</i> di Trutum Hotel Padang.....	6

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Hotel adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dan menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun pelayanan fasilitas jasa lainnya, Chair dan Pramudya (2017). Perhotelan dan beberapa bidang usaha terkait lainnya seperti usaha perjalanan, restoran, transportasi dan sebagainya juga sering dimasukkan kedalam kelompok luas *hospitality industry*. Hotel juga menerapkan berbagai strategi untuk menambah pelanggan atau tamu dan mempertahankan tamu yang sudah lama. Dengan adanya hotel, tentu hotel tersebut membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menjalankan hotel tersebut.

Mengelola sumber daya manusia bukanlah perkara mudah, karena manajemen sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting, sebagai pusat pengelola dan penyedia sumber daya yang berkualitas untuk dikembangkan oleh perusahaan dan manajemen sumber daya manusia menjadi keberhasilan dan kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuannya, dengan sumber daya manusia yang baik dalam kualitas dan kinerjanya perusahaan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, khususnya perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti hotel.

Hotel Truntum Padang merupakan hotel yang bergerak dibidang jasa, dimana Hotel Trutum Padang merupakan salah satu hotel bintang 4 yang cukup terkenal dan

dikelola langsung oleh manajemen Hotel Indonesia Grup (HIG) yang mana merupakan anak perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Truntum Hotel ramai dikunjungi oleh tamu yang untuk keperluan bisnis maupun tamu yang ingin menikmati liburan dan menginginkan hotel dengan fasilitas yang cukup lengkap. Hotel Truntum Padang merupakan hotel yang berlokasi di Jl. Gereja no 34, Belakang tangsi, Kota Padang, Sumatera Barat. Sumber daya manusia yang handal dan kompeten juga merupakan faktor penguji untuk keunggulan bersaing Hotel Truntum Padang.

Truntum Hotel Padang memiliki rating yang cukup bagus berdasarkan ulasan google, berikut merupakan list hotel yang mempunyai rating yang berbeda-beda di Kota Padang, seperti tabel berikut :

**Tabel 1. Rating Hotel di Kota Padang**

No	Nama Hotel	Rating
1	Santika Premier Padang	4,7
2	Truntum Hotel Padang	4,5
3	Mercure Padang	4.5
4	Pangeran Beach Padang	4.4
5	Kryadbumi minang Padang	4.3
6	The Axana Hotel	4.2

Sumber :*google search* (2023)

Tabel diatas memperlihatkan Hotel Truntum Padang mempunyai rating 4.5 dan masuk kategori salah satu hotel terbaik di Kota Padang.

Menurut Sandy (2015) kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Indikator yang

dapat mengukur kinerja menurut Mathis dan Jackson (dalam Kusuma, 2013) (1) kualitas kerja, (2) Kuantitas kerja, (3) Keandalan, (4) Kehadiran, (5) Kemampuan bekerja sama. Dengan adanya hal tersebut pihak hotel dapat mengukur kinerja karyawan dan dapat menghindari masalah yang terjadi di hotel seperti gambar berikut :



### Gambar 1. Review Truntum Padang

Sumber : ulasan google (2023)

Adapun masalah kinerja karyawan yang terjadi di hotel Truntum Padang yang ditemukan oleh penulis sesuai dengan gambar diatas yang mana terdapat komplain dari tamu yang mengatakan sangat berekpektasi tinggi pada pelayanan di Truntum Padang namun kecewa dengan pelayanan yang tidak sesuai yaitu petugas tidak ada *greeting* yang mana *greeting* merupakan SOP yang harus dijalankan oleh karyawan. Pada gambar Standar Operasional Prosedur (SOP) dijelaskan bahwa *greeting/menyalut* kedatangan tamu harus dilakukan setiap kedatangan tamu ke Hotel Truntum Padang. seperti gambar berikut :

## HIG

## STANDARD OPERATING PROCEDURE

Area:	<b>FB-01 General F&amp;B Service</b>		
Subject:	FB-01.02 Greeting and Welcoming Guests		
Hal:	FB-01.02 Menyapa dan Menyambut Tamu		
Applied To	All Kitchen and Steward Staff	Date Effective:	
Prepared by Name & Title:		Approved by Name & Title:	
Revised by Name & Position:		Revision Approved by Name & Position:	
Supersedes : ( Date )		Date Revision Effective:	

**I. Policy Statement**

It is the policy of Hotel Indonesia Group that all customers should be greeted and greeted within 30 seconds of their arrival in a courteous, professional, and friendly manner.

**I. Pernyataan Kebijakan**

Berdasarkan kebijakan Hotel Indonesia Group, semua pelanggan harus disapa dan disambut dalam waktu 30 detik setelah kedatangan mereka secara sopan, profesional dan ramah.

### Gambar 2. Standar Operasional Prosedur (SOP) di Truntum Hotel Padang

Sumber : HRD Truntum Hotel Padang

Masalah lain yang dapat dilihat dari ulasan tamu yaitu pada saat tamu menggunakan jasa *room service*, petugas langsung mematikan telepon pada saat tamu belum selesai berbicara, terdapat kesalahan informasi tentang mesin EDC portabel yang diberikan petugas kepada tamu akibat kurangnya *knowledge* terhadap *station* tempat bekerja. Kemudian terdapatnya tamu yang kecewa karena pada saat *check-in* kamar belum *ready*, yang mana seharusnya kamar sudah harus tersedia pada pukul 14.00 WIB sudah siap ditempati oleh tamu, yang mana merupakan masalah yang masuk kedalam indikator kinerja yaitu kuantitas. Komplain dari tamu tersebut bisa terjadi karena beberapa faktor penurunan kinerja karyawan, sesuai dengan indikator kualitas kerja dan tanggung jawab yang tidak hanya mengakibatkan kerugian pada hotel tersebut juga bisa merugikan karyawan itu sendiri. Adapun masalah lain yang ditemui seperti tabel berikut :



Daftar kehadiran Karyawan bulan Januari-Februari 2022		
Departemen	Persentase Keterlambatan	
	Januari	Februari
Sales & Marketing	15 %	11%
Front Office	12 %	13 %
Food and Beverage	16 %	10 %

**Gambar 3. Absensi Karyawan Hotel Truntum Padang**

Sumber : HRD Truntum Hotel Padang (2023)

Pada gambar diatas masalah lain yang ditemui yang berkaitan dengan kinerja karyawan yang penulis temukan yaitu masalah tentang keterlambatan karyawan dari bulan Januari-Februari, dimana persentase dari 3 departemen tersebut adalah 15% , 12%, 16% di bulan Januari dan 11%, 13%, 10% di bulan Februari yang mana jika ada keterlambatan karyawan dalam beberapa departemen ada operasional yang terganggu serta kinerja karyawan serta terganggunya efektifitas kerja ikut menurun terutama pada indikator kinerja tanggung jawab dan kerjasama yang akan berpengaruh dalam keterlambatan karyawan, pada gambar diatas, setiap keterlambatan akan dipantau melalui *finger print* jadi pihak HRD bisa langsung mengetahui kedatangan setiap karyawan Hotel.

Pada wawancara yang dilakukan pada saat pra survey tanggal 1 Februari 2023 dengan Supervisor Truntum Hotel juga menjelaskan bahwa adanya karyawan yang melakukan pekerjaan tidak sesuai *job desc* karena memang karyawan harus *multitasking* dan tidak hanya berfokus kepada satu bagian dan jika diperlukan karyawan juga bisa melakukan pekerjaan lain, tetapi hal ini juga membuat pekerjaan karyawan juga kurang maksimal kerana pekerjaan yang dilakukan bukan pada bidang

karyawan tersebut. Dengan adanya hal tersebut *knowledge sharing* bisa dilakukan untuk menambah skill dan pengetahuan karyawan.

Menurut Kamaruzzaman, dalam Alliyah,dkk (2019) *Knowledge Sharing* merupakan salah satu pengetahuan manajemen untuk memberikan kesempatan kepada anggota kelompok, organisasi, atau perusahaan untuk berbagi pengetahuan, teknik, pengalaman, dan ide yang dimiliki kepada anggota lain. Indikator *knowledge sharing* menurut Matzler (dalam Triana 2021) yaitu *Embrained knowledge* (pengetahuan studi), *Embodied knowledge* (pengetahuan dari pengalaman), *Encultured knowledge* (pengetahuan yang berasal dari asumsi orang lain), *Embedded knowledge* (pengetahuan dari kebiasaan) dan *Encoded knowledge* (pengetahuan dari pedoman kerja). Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis berbagi pengetahuan atau *Knowledge Sharing* sering dilakukan pada perusahaan jasa atau perusahaan lainnya yang mana di Truntum Hotel Padang juga melakukan *knowledge sharing* yaitu contohnya pada gambar berikut :



**Gambar 4. Kegiatan *Knowledge Sharing* di Trutum Hotel Padang**  
Sumber : Supervisor Trutum Hotel Padang

Pada gambar diatas terlihat kegiatan *knowledge sharing* yang dilakukan di departemen Property and Maintenance, meski sudah dilakukan *knowledge sharing*

masih terdapat karyawan yang melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan arahan dan bimbingan dari rekan kerja/maupun supervisor contohnya yaitu karyawan yang sudah diarahkan sesuai pedoman kerja tetapi karyawan tetap tidak melakukan pekerjaan dengan seharusnya, sesuai dengan indikator *knowledge sharing* yaitu *encoded knowledge*. Tetapi juga terdapat karyawan yang mampu mengaplikasikan *knowledge sharing* kepada pekerjaannya sehingga berdampak baik kepada kinerja karyawan.

Berdasarkan ulasan tamu serta data yang diperoleh dari hasil pra survey penelitian oleh penulis masih terdapatnya masalah kinerja serta *knowledge sharing*, maka dari itu penulis ingin meneliti lebih lanjut pengaruh antar variabel secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh *Knowledge Sharing* Terhadap Kinerja Karyawan di Truntum Hotel Padang**”

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Adanya karyawan menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang belum memenuhi Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan perusahaan
2. Kurangnya *knowledge* karyawan terhadap alat di *station* tempat bekerja sehingga terjadi kesalahan informasi kepada tamu
3. Tidak tercapainya kuantitas kerja karyawan sehingga membuat tamu komplain ketika *check in* kepada hotel
4. Adanya karyawan yang melakukan *job desc* tidak sesuai bagian pada departemen tertentu yang membuat hasil pekerjaan karyawan tidak maksimal

5. Masih terjadinya keterlambatan oleh karyawan sehingga mengganggu operasional
6. Masih terdapatnya kesalahan pada pekerjaan karyawan meski telah dilakukan *knowledge sharing* dan arahan yang dilakukan oleh supervisor
7. Adanya karyawan yang mampu mengaplikasikan *knowledge sharing* yang dilakukan sesama karyawan dan berpengaruh baik kepada kinerja karyawan

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka yang menjadi fokus masalah dari penelitian ini adalah apakah *Knowledge Sharing* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Truntum Hotel Padang

### **D. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana *Knowlegde Sharing* di Truntum Hotel Padang ?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Truntum Hotel Padang ?
3. Bagaimana pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap Kinerja Karyawan di Truntum Hotel Padang?

### **E. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *knowledge sharing* terhadap Kinerja Karyawan di Truntum Hotel Padang

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan bagaimana *knowledge sharing* di Truntum Hotel Padang
- b. Mendeskripsikan bagaimana kinerja karyawan Truntum Hotel Padang
- c. Menganalisis pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan di Truntum Hotel Padang

## F. Manfaat Penelitian

### 1) Manfaat Bagi Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai saran dan pertimbangan bagi pihak Truntum Hotel Padang mengenai manfaat *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan di truntum Hotel Padang

### 2) Bagi Departemen Pariwisata

Hasil laporan ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.

### 3) Bagi Peneliti Lain

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti lain dalam rangka pemenuhan informasi dan referensi dalam menambah pengetahuan
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar untuk penelitian berikutnya dan menambah teori-teori baru untuk penelitian sejenis

#### **4) Bagi Peneliti**

- a. Hasil Penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan ilmu baru yang berharga serta bisa menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan
- b. Manfaat lainnya yang diperoleh penulis adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan( S.ST) di Universitas Negeri Padang