

**ANALISIS *KNOWLEDGE MANAGEMENT* KARYAWAN  
DAIMA HOTEL PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



**Oleh :**

**HAMDI AZIZ  
17135246/2017**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

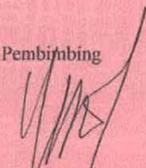
ANALISIS *KNOWLEDGE MANAGEMENT* KARYAWAN DAIMA HOTEL  
PADANG

Nama : Hamdi Aziz  
NIM/BP : 17135246/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

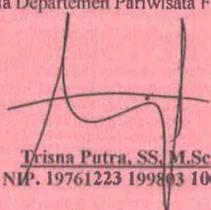
Padang, Juni 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing

  
Youmil Abrian, SE., M.M  
NIP. 198210022008121002

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 *Knowledge Management* Karyawan Daima Hotel Padang  
Nama : Hamdi Aziz  
NIM/BP : 17135246/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmil Abrian, SE, M.M

1.

2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM

2.

3. Anggota : Nidia Wulansari, SE, M.M

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

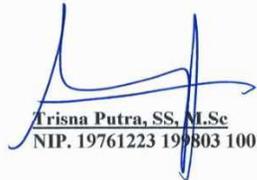
Nama : Hamdi Aziz  
NIM/TM : 7135246 / 2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

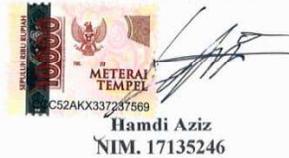
“Analisis *Knowledge Management* Karyawan Daima Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum 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,

  
  
**Hamdi Aziz**  
NIM. 17135246

## ABSTRAK

**Hamdi Aziz, 2023.** Analisis *Knowledge Management* Karyawan Daima Hotel Padang

Penelitian ini dilakukan dilatarbelakangi karena pengetahuan karyawan di Daima Hotel Padang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *survey*. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama untuk setiap populasi yang dijadikan sampel, jenis ini disebut teknik *non probability sampling* dengan menggunakan sampel jenuh. Sampel jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua populasi digunakan sebagai sampel. Sampel yang digunakan merupakan semua karyawan di Daima Hotel Padang yang berjumlah 59 orang. Data yang diperoleh dideskripsikan, kemudian dilakukan deskripsi hasil penelitian menggunakan skala guttman dengan pilihan pernyataan “Ya” dan “Tidak”.

Berdasarkan hasil penelitian analisis *knowledge management* karyawan Daima Hotel Padang, didapat hasil sebagai berikut: pada indikator *tacit knowledge* karyawan setuju bahwa pengetahuan dan pengalaman dapat sangat dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan. Dengan pengetahuan dan pengalaman, pekerjaan akan lebih memuaskan dan cepat. Selanjutnya, indikator *explicit knowledge* karyawan setuju bahwa dengan adanya SOP pekerjaan menjadi lebih terkoordinir, serta teknologi juga menjadi salah satu faktor penunjang dalam meningkatkan kualitas dan kinerja yang ada.

Kata Kunci: Knowledge Management, tacit knowledge, explicit knowledge, Daima Hotel Padang.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan YME yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya begitu berlimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal skripsi yang berjudul “**Analisis Knowledge Management Karyawan Daima Hotel Padang**”. Proposal ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan Proposal skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Kepala Departemen Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Youmil Abrian, SE, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, kritik, saran dan motivasi dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan arahan, kritik, saran dan motivasi dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
5. Ibu Nidia Wulandsari, SE, M.M selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan arahan, kritik, saran dan motivasi dalam penyelesaian proposal skripsi ini.

6. *Staff* administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Orang tua dan keluarga yang tanpa henti memberikan semangat, motivasi dan doa hingga saat ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2017 dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Tuhan YME membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan proposal skripsi ini baik dalam segi penulisan maupun materi. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Idenifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Landasan Teori.....	9
1. <i>Knowledge management</i> .....	9
B. Kerangka Konseptual.....	15
C. Pertanyaan Penelitian.....	16
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
C. Variabel Penelitian.....	18
D. Definisi Operasional Variabel.....	18
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	19
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
G. Instrumen Penelitian.....	21

H. Uji Coba Instrumen .....	22
I. Teknik Analisis Data .....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Gambaran Umum .....	28
B. Hasil Penelitian .....	28
C. Pembahasan .....	37
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>39</b>
A. Kesimpulan .....	39
B. Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Tingkat Pendidikan Karyawan .....	5
Tabel 2 Data Jumlah Karyawan Hotel Daima .....	19
Tabel 3 Skoring dengan skala Guttman .....	21
Tabel 4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	22
Tabel 5 Hasil Uji Validitas .....	24
Tabel 6 Tingkat Reliabilitas Variabel .....	25
Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	25
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	29
Tabel 10 Responden Berdasarkan Departemen .....	30
Tabel 11 Pernyataan 1 .....	31
Tabel 12 Pernyataan 2 .....	31
Tabel 13 Pernyataan 3 .....	32
Tabel 14 Pernyataan 4 .....	32
Tabel 15 Pernyataan 5 .....	33
Tabel 16 Pernyataan 6 .....	34
Tabel 17 Pernyataan 7 .....	34
Tabel 18 Pernyataan 8 .....	35
Tabel 19 Pernyataan 9 .....	35
Tabel 20 Pernyataan 10 .....	35
Tabel 21 Pernyataan 11 .....	36
Tabel 22 Pernyataan 9 .....	36

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Daima Hotel Padang .....	3
Gambar 2 Kerangka Konseptual .....	15

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang terus mengembangkan industri di bidang pariwisata. Dengan memiliki berbagai keindahan wisata alam dan keunikan budaya, menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. 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), “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”.

Hotel sebagai salah satu industri jasa yang menyediakan jasa penginapan mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga timbul banyak persaingan dalam industri ini. Di masa krisis yang melanda seperti saat ini, banyak pihak yang menyadari adanya tuntutan untuk memiliki kemampuan dalam membuat rencana pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk menghadapi persaingan tersebut peran karyawan sangat diperlukan sehingga dibutuhkan kinerja yang berkualitas. Menurut Sutrisno (2016) “Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi”.

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 serta faktor yang mempengaruhi lingkungan bisnis saat ini bukan lagi era informasi, tetapi sudah beralih ke era pengetahuan.

Sistem manajemen yang menawarkan suatu disiplin yang memperlakukan intelektual sebagai aset yang dikelola adalah *knowledge management*. Menurut Ishari (2020) *knowledge management* terdapat dua jenis *knowledge*, yaitu *explicit* dan *tacit knowledge*. *Tacit knowledge* merupakan sesuatu yang umum saat terjadi pembentukan dan pengelolaan pengetahuan seseorang. *Tacit knowledge* dapat diartikan juga sebagai *personal knowledge*. Menurut Hutagalung (2021), *explicit knowledge* merupakan pengetahuan yang diubah kedalam bentuk file yang dengan mudah dibagikan dan disalurkan dengan menggunakan berbagai media. *Explicit knowledge* dapat dibagi 2 yaitu *job procedure* dan *technology*.

*Knowledge management* menjadi bidang yang penting dalam proses pembelajaran sebuah organisasi. Pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi harus mampu memberikan kemajuan bagi organisasi itu sendiri. Untuk itu dibutuhkan pengetahuan manajemen yang kuat agar mengakar disetiap individu dalam organisasi dan tidak hilang begitu saja dengan didukung infrastruktur dan teknologi untuk penyebaran informasi dilingkungan organisasi.

Menurut Dahiyat (2017), *knowledge management* bisa menjadi pilihan strategis yang dapat diadopsi oleh perusahaan dalam rangka menghadapi berbagai macam tantangan bisnis seperti, pergeseran permintaan pelanggan; perubahan teknologi yang cepat; serta dalam upaya mengoptimalkan keunggulan kompetitif bisnis dibanding kompetitor. Michael (2010) juga mengemukakan bahwa memanfaatkan eksternal pengetahuan sangat penting dalam mengarahkan inovasi produk dan kinerja organisasi secara umum.

Salah satu akomodasi perhotelan yang ada di Padang ialah Daima Hotel Padang. Daima Hotel Padang adalah hotel bintang tiga (\*\*\*) yang terletak di jantung Kota Padang yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman No.17 Padang. Phone : +62 (0751) 892 700 Fax : +62 (0751) 892 701 Padang. Daima dibuka pada tanggal 1 April 2012. Adapun nama Daima Hotel terinspirasi dari nama nenek pemilik hotel yaitu “Daima” sehingga hotel ini diberi nama “Daima Hotel”. Daima Hotel memiliki kapasitas 93 kamar, yaitu 48 kamar *superior*, 38 kamar *deluxe*, dan 7 kamar *family*. Daima hotel memiliki 5 ruang *meeting room* yang diambil dari nama pegunungan yaitu *meeting room* Merapi, Singgalang, Talang, Panorama 1, dan Panorama 2. Daima Hotel memiliki satu *pool* yang terletak dilantai satu yang bernama Talago Dewi.



**Gambar 1. Daima Hotel Padang**  
*Sumber: Google*

Berdasarkan interview dengan pihak manajemen Daima hotel Padang, Ada beberapa masalah yang terjadi dalam mengelola *knowledge management* di hotel Daima Padang, kurangnya kesadaran akan pentingnya *knowledge management* bagi karyawan dimana banyak karyawan yang tidak memahami betapa pentingnya *knowledge management* dalam hal meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Dimana efisiensi dan efektifitas dapat dilihat dari tingkat komplain tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya terkait dengan kurangnya alokasi anggaran dalam mengelola *knowledge management* membutuhkan anggaran yang cukup, seperti pengadaan perangkat lunak dan pelatihan staf. Banyak hotel yang tidak mengalokasikan anggaran yang cukup untuk ini. Kurangnya komitmen dari manajemen tanpa dukungan dan komitmen dari manajemen, *knowledge management* tidak akan berhasil. Manajemen harus memahami pentingnya *knowledge management* dan memastikan bahwa staf memiliki akses yang cukup ke sumber daya yang dibutuhkan. Disisi lain masih kurangnya integrasi dengan sistem yang ada *knowledge management* seringkali tidak terintegrasi dengan sistem yang ada di hotel, seperti sistem reservasi atau sistem manajemen sumber daya manusia. Ini menyulitkan staf dalam mengakses informasi yang diperlukan. Dan hal lain yang penting yang menjadi permasalahan terkait dengan kurangnya pelatihan, banyak staf di hotel tidak mengetahui bagaimana cara mengelola dan mengakses informasi dengan efektif. Ini dapat menghambat kemampuan hotel dalam mengelola *knowledge management* dengan baik.

Tingkat pendidikan karyawan masih tergolong rendah, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1 Data Tingkat Pendidikan Karyawan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Karyawan
1	S1	5
2	D4	2
3	D3	3
4	D1	5
5	SMK	6
6	SMA	38
	Total	59

*Sumber: HRD Daima Hotel Padang*

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa masih kurangnya pengetahuan karyawan tentang hotel yang dilihat dari tingkat pendidikan karyawan. Kurangnya pengetahuan tentang hotel dapat dipengaruhi oleh tingkat Pendidikan karyawan.

Masalah lain yang ditemukan ialah karyawan tidak menguasai bahasa asing, sehingga karyawan kesulitan untuk berkomunikasi dengan tamu mancanegara. Kemudian karyawan juga mengeluhkan adanya masalah mengenai penerapan SOP yang belum sepenuhnya di terapkan pada F&B service, dimana pada saat bekerja, atasan atau supervisor tidak menjelaskan apa saja *standard operating prosedur* yang ada di hotel.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis merasa perlunya dikaji ulang mengenai *knowledge management* di Daima hotel Padang. Maka penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui “**Analisis Knowledge management di Daima Hotel Padang**”.

## B. Idenifikasi Masalah

Berdasarkan paparan pada latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada, yaitu:

1. Masih rendahnya pengetahuan karyawan yang disebabkan oleh latar belakang pendidikan yang merupakan lulusan SMA (Sekolah Menengah Atas) dan minimnya pengalaman di bidang perhotelan.
2. Minimnya anggaran yang disediakan untuk pelatihan dan pembelajaran terkait penggunaan teknologi dari pihak manajemen Daima Hotel.
3. Rendahnya motivasi karyawan untuk mempelajari penggunaan teknologi pada sistem operasional hotel, sehingga karyawan membutuhkan waktu lebih lama untuk mengerjakan suatu pekerjaan karena cenderung bersifat manual.
4. Adanya keluhan karyawan mengenai penerapan *Standard Operating Prosedur* (SOP) yang belum sepenuhnya di terapkan pada departemen yang ada di Daima Hotel, dimana pada saat bekerja atasan atau supervisor tidak menjelaskan apa saja *Standard Operating Prosedur (SOP)* yang diterapkan di Daima hotel.

## C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka penelitian ini dibatasi pada kondisi *Knowledge management* yang dimiliki oleh karyawan Daima Hotel Padang yang di tinjau dari indikator: *personal knowledge, job procedure, technology*.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian yang dilakukan ialah Bagaimana kondisi *knowledge management* di Daima Hotel Padang ditinjau dari indikator *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sesuai dengan yang telah dirumuskan, yaitu:

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

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisa *knowledge management* di Daima Hotel Padang.

##### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan Khusus penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan *knowledge management* di Daima Hotel Padang yang di tinjau dari indikator: *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*.

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Daima Hotel Padang**

Penulis berharap, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi Daima Hotel Padang dalam menganalisis *knowledge management* karyawan.

2. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Penulis berharap, hasil penelitian ini dapat menambah referensi penelitian di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan terkait *knowledge management*.

3. Bagi Penelitian Berikutnya

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya terkait *knowledge management*.

4. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan dan agar penulis dapat mengetahui *knowledge management* karyawan.