

**PENGARUH *KNOWLEDGE MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI PANGAREN BEACH HOTEL PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



**YULI SELFITRI
NIM. 15135162**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *KNOWLEDGE MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI PANGERAN BEACH HOTEL PADANG**

Nama : Yuli Selfiti
NIM/BP : 15135162/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing



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

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

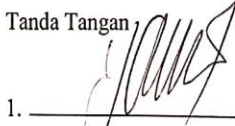


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan
Di Pangeran Beach Hotel Padang
Nama : Yuli Selfitri
NIM/BP : 15135162/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juli 2019

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Youmil Abrian, SE., M.M	1. 
2. Anggota : Dra. Ira Meirina Chair. M.Pd	2. 
3. Anggota : Dr. Yuliana, SP, M.Si	3. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051180
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuli Selfitri
BP/NIM : 2015/15135162
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "**Pengaruh *Knowledge Management* terhadap Kinerja Karyawan di Pangeran Beach Hotel Padang**" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apa bila terbukti saya melakukan plagiat, saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademik sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dengan rasa tanggungjawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Juli 2019

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP-UNP

Saya Yang Menyatakan

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001



Yuli Selfitri
NIM. 15135162

ABSTRAK

Yuli Selfitri, (2019). Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan di Pangaren Beach Hotel Padang. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Masalah dalam penelitian adalah rendahnya hasil kinerja yang dilakukan oleh karyawan di Pangaren Beach Hotel Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan di Pangaren Beach Hotel Padang.

Jenis penelitian adalah kuantitatif, menggunakan desain korelasi, dengan menggunakan metode asosiatif causal. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 116 orang karyawan di Pangaren Beach Hotel Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling*. Dengan demikian jumlah sampel di dalam penelitian ini adalah 90 orang. Data dikumpulkan dengan menggunakan data primer dan sekunder. Untuk *knowledge management* diambil dengan menggunakan angket tertutup sedangkan data kinerja merupakan data sekunder. Data dianalisis dengan regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS versi 16.00.

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa: (1) Pada umumnya (74,77%) *Knowledge management* karyawan di Pangaren Beach Hotel Padang, tergolong baik, (2) Kinerja karyawan (72,22%) di Pangaren Beach Hotel Padang, tergolong baik, (3) *Knowledge management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di Pangaren Beach Hotel Padang, dengan nilai R^2 0,177 dengan sig 0.000 dengan sig terhadap 17,7%, dan 82,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di bahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Knowledge Management* dan Kinerja Karyawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ungkapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan kepada peneliti. Sehingga telah dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Kariawan di Pangaren Beach Hotel Padang”. Shalawat beserta salam teruntuk Nabi besar Muhammad SAW yang telah bersusah payah merubah peradapan manusia dari zaman Jahiliah kepada zaman yang berilmu pengetahuan pada saat sekarang ini. Skripsil ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk ujian skripsi pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Sebagai tanda hormat peneliti pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Dra. Ernawati, M.Pd., P.hD. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku ketua Prodi Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Youmil Abrian, SE., MM selaku Penasehat Akademik dan Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan nasehat untuk perbaikan skripsi ini.

4. Yang tercinta Ayahanda; Rusdi dan Ibunda; Fatmawati dan kakak ku yang senantiasa membantu memberikan dorongan semangat.

Pada kesempatan ini penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih untuk semua pihak yang telah memberikan bantuan.

Padang, Agustus 2019

Yuli Selfitri
NIM: 15135162

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
1. Kinerja Karyawan	11
a. Pengertian Kinerja	11
b. Prilaku Organisasi	12
c. Indikator Kinerja	16
2. <i>Knowledge Management</i>	22
a. Pengertian <i>Knowledge Management</i>	22
b. Indikator <i>Knowledge Management</i>	26

B. Penelitian yang Relevan	29
C. Kerangka Konseptual	29
D. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	31
B. Waktu dan Tempat Penelitian	31
C. Variabel Penelitian	31
D. Definisi Operasioanal Variabel	31
E. Populasi dan Sampel Penelitian	32
F. Jenis Data	34
G. Instrumen Penelitian	35
H. Uji Coba Instrumen	37
I. Teknik Analisis Data	39
J. Uji Persyaratan Analisis Data.....	40
K. Pengujian Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	43
1. Deskripsi Karakteristik Responden	43
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen	44
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
2. Hasil Analisis Data Penelitian	46

a. Analisis Deskriptif	46
3. Uji Persyaratan Analisis	53
a. Uji Normalitas	53
b. Uji Homogenitas	54
c. Uji Linearitas	54
4. Uji Hipotesis	55
a. Uji Regresi Linear Sederhana	55
B. Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
DAFTAR LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Jumlah Karyawan Pangeran Beach Hotel Padang	32
Tabel 2. Sampel Penelitian	34
Tabel 3. Penilaian Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian <i>Knowledge Management</i>	36
Tabel 5. Uji Validitas <i>Knowledge Management</i>	38
Tabel 6. Reliability Statistics	39
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen	44
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	45
Tabel 11. Data Hasil Perhitungan Statistik <i>Knowledge Management</i>	46
Tabel 12. Distribusi Frekuensi <i>Knowledge Management</i>	47
Tabel 13. Data Indikator <i>Tacit knowledge</i>	48
Tabel 14. Distribusi Frekuensi <i>Tacit Knowledge</i>	49
Tabel 15. Data Indikator <i>Explisit knowledge</i>	50
Tabel 16. Distribusi Frekuensi <i>Explisit Knowledge</i>	51
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan	52
Tabel 18. Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 19. Uji Homogenitas Variabel X dan Y	54
Tabel 20. Uji Linearitas (ANOVA)	55
Tabel 21. R Square Variabel X terhadap Variabel Y	55

Tabel 22. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	56
Tabel 23. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Lingkup Analisis Perilaku Organisasi	14
Gambar 2. Hubungan Antara Organisasi Dan Lingkungan	15
Gambar 3. Kerangka Konseptual	30
Gambar 4. Histogram <i>Knowledge Management</i>	47
Gambar 5. Histogram <i>Tacit Knowledge</i>	49
Gambar 6. Histogram <i>Explicit Knowledge</i>	51
Gambar 7. Histogram Kinerja Karyawan	53
Gambar 8. Responden F&B Service Sedang Mengisi Kuisisioner	98
Gambar 9. Responden Front Office Sedang Mengisi Kuisisioner	98
Gambar 10. Responden Steward Sedang Mengisi Kuisisioner	99
Gambar 11. Responden F&B Service Sedang Mengisi Kuisisioner	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba Penelitian	69
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	74
Lampiran 3. Deskripsi Data Penelitian	77
Lampiran 4. Deskripsi Data Penelitian	84
Lampiran 5. Uji Validitas	87
Lampiran 6. Olahan Data Penelitian	94
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian	98
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian	100

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era yang ditandai dengan perubahan paradigma dari pekerjaan yang hanya mengandalkan fisik semata sebagai basis kerja menjadi pekerjaan yang berbasis pengetahuan (*knowledge work*). Informasi menjadi sebuah kata kunci penting di era ini. Kumpulan informasi yang tersistemasi dengan baik kemudian akan membentuk sebuah pengetahuan. Pengetahuan inilah yang pada akhirnya menjadi basis penting di dalam jantung bisnis moderen saat ini.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan. Seiring dengan perkembangan dunia pariwisata menyebabkan meningkatnya persaingan di dunia perhotelan. Dalam menghadapi persaingan tersebut peran karyawan sangat diperlukan sehingga dibutuhkan kinerja yang berkualitas. Perusahann didirikan dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan atau laba dan mampu bertahan dalam persaingan perusahaan yang ditunjang oleh SDM (Sumber Daya Manusia) berbagai usaha yang dilakukan untuk meningkatkan loyalitas karyawan, salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan tersebut adalah dengan cara memperdayakan sumber daya yang ada melalui pengembangan ilmu pengetahuan guna meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Menurut Smith yang dikutip oleh Sedarmayanti (2001:50) menyatakan *Performance* atau kinerja adalah *output drive from processes, human or otherwise*

(kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses). Kinerja pada dasarnya merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap hasil yang dicapai organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, kinerja merupakan hal yang penting bagi organisasi atau perusahaan serta dari pihak karyawan itu sendiri. Oleh karena itu, kinerja karyawan akan berjalan dengan efektif apabila didukung dengan motivasi dan disiplin kerja.

Tercapainya tujuan perusahaan juga dipengaruhi dari karyawan-karyawan yang mempunyai kinerja bagus. Dimana dalam hal ini diharapkan karyawan selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan maupun kinerja karyawan yang dimiliki dengan harapan tujuan perusahaan dapat tercapai. Selain itu karyawan yang mempunyai kinerja bagus akan memberikan pengaruh positif ke dalam maupun ke luar bagi perusahaan. Pengaruh-pengaruh tersebut bisa menjadikan perusahaan yang mendapatkan value yang lebih dimata konsumen ataupun pihak yang mempunyai kepentingan.

Pengetahuan yang dimiliki oleh suatu organisasi merupakan asset yang sangat berharga dan merupakan aset yang tak kasat mata atau intangible asset pengetahuan juga merupakan sumberdaya internal perusahaan yang paling bernilai, unik, sulit digantikan, dan sulit ditiru. Maka dari itu pengetahuan dan kemampuan untuk menciptakan pengetahuan baru, perusahaan dapat menggunakan, memanipulasi, dan mentransformasikan sumberdaya-sumberdaya lain. Organisasi harus menyadari pentingnya mengelola dan memanfaatkan

sebaik-baiknya pengetahuan dari individu-individu yang ada dalam organisasi tersebut sebagai aset organisasi.

Knowledge Management merupakan salah satu cara mengelola *tacit knowledge* atau yang tersembunyi pada setiap individu karyawan menjadi *explicit knowledge*. *Knowledge* adalah salah satu sumber daya strategis yang sangat penting dalam lingkungan yang cenderung cepat berubah dewasa ini usaha perhotel yang berpotensi besar meraih kesuksesan dalam kondisi saat ini adalah usaha perhotel yang mampu memperoleh, mengkodifikasi serta mentransfer pengetahuan secara lebih efektif dan lebih cepat dibandingkan dengan perusahaan lain. *Knowledge Management* adalah sebuah sistem yang memungkinkan perusahaan (hotel) untuk menyerap pengetahuan, pengalaman, dan kreatifitas para karyawannya untuk perbaikan perusahaan. Jadi pengetahuan *tacit* dapat diartikulasi dan dikonversikan menjadi pengetahuan *explicit* dalam suatu proses yang disebut sebagai spiral SECI, terdiri dari *Socialization*, *Externalization*, *Combination*, dan *Internalization*.

Pengetahuan, baik yang terkait dengan proses produksi, komunikasi, maupun bidang lainnya terus berkembang seiring berkembangnya organisasi. Pengelolaan pengetahuan sudah berlangsung sejak awal berdirinya sebuah organisasi. Namun banyak organisasi bisnis belum atau tidak mengetahui adanya potensi *knowledge* tersembunyi yang dimiliki karyawannya. Riset Delphi Group (2007) menunjukkan bahwa *knowledge* dalam organisasi tersimpan dengan struktur: 42% di pikiran (otak) karyawan sebagai pengetahuan *tacit*, 26% dokumen kertas, 20% dokumen elektronik, 12% pengetahuan berbasis elektronik

(Permenpan-RB No.14 tahun 2011). Hal ini sangat berhubungan dengan kondisi sumberdaya manusia di dalamnya.

Salah satu bentuk *knowledge management* yaitu dalam bentuk aktifitas merencanakan, mengumpulkan dan mengorganisir, memimpin dan mengendalikan data dan informasi yang telah dimiliki oleh sebuah perusahaan yang kemudian digabungkan dengan berbagai pemikiran dan analisa dari berbagai macam sumber yang kompeten. Kesuksesan dan kinerja hotel bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu usaha perhotel menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan usaha perhotel secara keseluruhan.

Hotel sebagai salah satu industri jasa yang menyediakan jasa penginapan mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga timbul banyak persaingan dalam industry 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 (Wawancara dengan HRD Minggu 3 Februari 2019 Jam 10:20).

Pangeran *Beach* Hotel merupakan hotel kedua yang dibangun oleh Bapak Syafaruddin Dt.Pangeran hotel yang beralamat di JL. Ir H Juanda No. 79, Padang Utara, Padang. Pangeran Beach Hotel Padang memiliki 179 kamar yang terdiri dari 84 superior room, 79 deluxe room, 10 junior suites room, 4 executive room, dan 2 pangeran suites room yang terdiri dari 6 lantai. Karyawan pada hotel ini terdiri dari 116 karyawan, tidak termasuk 1 GM, dan 9 Manejer, 17 *Supervisor*.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif dibidang jasa perhotelan, pihak manajemen Pangeran Beach Hotel Padang harus mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang bermutu dengan kualifikasi yang sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan. Untuk mengetahui mutu dari sumber daya manusia Pangeran Beach Hotel Padang, maka dari itu perlunya melakukan penilaian kinerja karyawan setiap satu kali dalam jangka waktu enam bulan.

Pangeran Beach Hotel Padang yang memiliki kinerja yang tidak memuaskan sebanyak 23 orang. Menurut HRD Pangeran Beach hotel Padang berdasarkan *appraisal score* tidak memuaskannya kinerja karyawan karena kurangnya pengawasan dari supervisor, kurangnya pengetahuan karyawan tentang hotel, tidak mempunyai pengalaman dibidang pekerjaannya, kemudian 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 *standart operating prosedur* yang ada di hotel.

Maka dapat di jelaskan bahwa, penyebab tidak jelasnya alur kerja yang akan dilakukan karyawan adalah kurangnya keharmonisan diantara karyawan dimana kurang terjalinnya kerja sama dalam satu tim, karyawan sering membuat kesalahan contohnya pada tanggal 12 september 2018 terjadi kesalahan F&B *product sift* malam tidak menyelesaikan tanggung jawab sepenuhnya untuk *breakfast*, F&B *product* tidak membuat salad, kemudian F&B Service juga tidak mengingatkan F&B *product* untuk membuat salad tersebut. Pada saat itu

supervisor tidak melihat salad di bufet, dan supervisor marah karena salad penting untuk breakfast dan termasuk SOP di hotel. Kemudian supervisor memanggil dan marah kepada F&B *produck*, dengan tidak ingin disalahkan F&B *produck* mengatakan F&B *service* tidak menyediakan tempat di bufet untuk salad, perkiraan mereka tidak diperlukan salad pada saat *breakfast*. Maka pada saat itu antara F&B *produck* dan *service* saling menyalahkan.

Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perhotelan, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut akan membuat manajemen perusahaan dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawannya agar sesuai dengan harapan departemen (hotel).

Berdasarkan ungkapan diatas diduga banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu; terdapat sebanyak 23 orang kinerja karyawan tergolong sangat buruk atau kurang, keterbatasan bahasa asing karyawan F&B *Service*, *security* dan *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu mancanegara, kurangnya pemahaman karyawan terhadap SOP yang belum sepenuhnya diterapkan oleh masing-masing departement, banyaknya karyawan yang bekerja tidak sesuai skill, mengakibatkan kinerja karyawan menurun, *knowledge* karyawan yang masih rendah, yang dikarenakan karyawan tersebut memiliki latar belakang SMA dan tidak memiliki latar belakang dari perhotelan.

Jadi berdasarkan latar masalah di atas penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui *knowledge management* terhadap kinerja karyawan, jika permasalahan mengenai kinerja karyawan Pangaren Beach Hotel Padang terus berlanjut maka akan berdampak terhadap kinerja karyawan yang tidak sesuai dengan harapan tamu dan manajemen Pangaren Beach Hotel Padang. Hal ini akan mengakibatkan citra hotel menjadi buruk dan tamu tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga akan berdampak serius pada tamu yang menginap di Pangaren Beach Hotel Padang.

Beranjak dari faktor tersebut penulis ingin melakukan sebuah penelitian yang berkaitan dengan, Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan di Pangaren Beach Hotel Padang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi yaitu:

1. Terdapat sebanyak 23 orang kinerja karyawan tergolong sangat buruk atau kurang.
2. Keterbatasan bahasa asing karyawan F&B *Service*, *security* dan *bellboy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu mancanegara.
3. Kurangnya pemahaman karyawan terhadap SOP yang belum sepenuhnya diterapkan oleh masing-masing departement.
4. Banyaknya karyawan yang bekerja tidak sesuai skill, mengakibatkan kinerja karyawan menurun.

5. *Knowledge* karyawan yang masih rendah, yang dikarenakan karyawan tersebut memiliki latar belakang SMA dan tidak memiliki latar belakang dari perhotelan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas ditemukan banyak masalah yang muncul dalam penelitian ini. Untuk lebih memfokuskan penelitian maka masalah penelitian ini dibatasi yaitu:

1. *Knowledge Management* di Pangeran Beach Hotel Padang
2. Kinerja Karyawan di Pangeran Beach hotel Padang
3. Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan di Pangeran Beach Hotel padang.

D. Perumusan Masalah

Sesuai pembatasan masalah, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana *Knowledge Management* di Pangeran Beach hotel Padang ?
2. Bagaimana Kinerja Karyawan di Pangeran Beach Hotel Padang ?
3. Seberapa Besar Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Kariawan di Pangaren Beach Hotel Padang ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang *Knowledge Management* dan Kinerja Karyawan.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mendeskripsikan *Knowledge Management* di Pangeran Beach Hotel Padang.
- b. Untuk mendeskripsikan Kinerja Karyawan di Pangeran Beach Hotel Padang.
- c. Menganalisis seberapa besar pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan di Pangeran Beach Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat :

1. Bagi penulis sendiri, untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bagi pihak Hotel, Penelitian ini bermanfaat dalam rangka berbagi informasi dan sebagai sarana evaluasi mengenai lingkungan kerja serta sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga lebih baik.
3. Bagi Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. Menambah dan memperkaya penelitian Universitas Negeri Padang, khususnya pada Jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan tentang Pengaruh *Knowledge Management*.

4. Sebagai perbandingan untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang bagi mahasiswa Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang, maupun pihak lain yang berkeinginan.