

**Analisis Pengaruh Praktek *Knowledge Management* Khususnya Penyebaran,  
Penyimpanan Dan Penciptaan Pengetahuan  
Terhadap Inovasi Perusahaan Di Dalam Ruang Lingkup Perusahaan Jasa  
Perhotelan  
Daerah Istimewa Yogyakarta**

**SKRIPSI**



Disusun oleh:

Nama : Muhamad Rizki Khairil Fhathoni

Nomor Mahasiswa : 15311501

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2021

Analisis pengaruh praktek *Knowledge Management* khususnya penyebaran, penyimpanan dan penciptaan pengetahuan terhadap inovasi perusahaan di dalam ruang lingkup perusahaan jasa perhotelan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

Disusun oleh:

Nama : Muhamad Rizki Khairil Fhathoni  
Nomor Mahasiswa : 15311501  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2021

**Analisis pengaruh praktek *Knowledge Management* khususnya penyebaran,  
penyimpanan dan penciptaan pengetahuan  
terhadap inovasi perusahaan di dalam ruang lingkup perusahaan jasa  
perhotelan di Daerah Istimewa Yogyakarta.**

Nama : Muhamad Rizki Khairil Fhathoni

Nomor Mahasiswa : 15311501


Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 10 Juni 2021

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized, starting with a large loop on the left and ending with a horizontal stroke on the right.

Anjar Priyono, SE, M.Si., Ph.D.

# BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

## BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**ANALISIS PRAKTEK KNOWLEDGE MANAGEMENT KHUSUSNYA PENYEBARAN,  
PENYIMPANAN DAN PENCIPTAAN PENGETAHUAN TERHADAP INOVASI DALAM  
RUANG LINGKUP JASA PERHOTELAN DI DI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **MUHAMAD RIZKI KHAIRIL FHATHONI**  
Nomor Mahasiswa : **15311501**

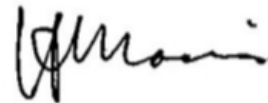
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: Senin, 12 Juli 2021

Penguji/ Pembimbing Tugas Akhir : Anjar Priyono.,S.E., M.Si., Ph.D.



Penguji : Al Hasin,Drs.,MBA.



Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia



Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.



**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR**

**Bismillahirrahmannirrahim**

Pada Semester **Genap 2020/2021** hari, tanggal: **Senin, 12 Juli 2021** Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir yang disusun oleh:

Nama : **MUHAMAD RIZKI KHAILIL FHATHONI**  
No. Mahasiswa : **15311501**  
Judul Tugas Akhir : **ANALISIS PRAKTEK KNOWLEDGE MANAGEMENT KHUSUSNYA PENYEBARAN, PENYIMPANAN DAN PENCIPTAAN PENGETAHUAN TERHADAP INOVASI DALAM RUANG LINGKUP JASA PERHOTELAN DI DI YOGYAKARTA**  
Pembimbing : **Anjar Priyono, S.E., M.Si., Ph.D.**

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir tersebut dinyatakan:

- 1. Lulus Ujian Tugas Akhir \*)**
  - ~~a. Tugas Akhir tidak direvisi~~
  - b. Tugas Akhir perlu direvisi
- ~~2. Tidak Lulus Ujian Tugas Akhir~~

Nilai : **A-**  
Referensi : **Layak/~~Tidak Layak~~ \*)** ditampilkan di Perpustakaan  
Tim Penguji  
Ketua Tim : **Anjar Priyono, S.E., M.Si., Ph.D.**  
Anggota Tim : **Al Hasin, Drs., MBA.**



Yogyakarta, 12 Juli 2021  
Ketua Program Studi Manajemen  
  
**Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D.**

Keterangan:  
\*) *Coret yang tidak perlu*  
- *Bagi yang lulus Ujian Tugas Akhir dan Komprehensif, segera konfirmasi ke Divisi Akademik*

## SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Rizki Khairil Fhathoni

NPM : 15311501

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Tahun Akademik : 2020/2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi/tesis/disertasi saya yang berjudul :

**Analisis Pengaruh Praktek Knowledge Management Khususnya Penyebaran, Penyimpanan dan Penciptaan Pengetahuan terhadap Inovasi Perusahaan di dalam Ruang Lingkup Perusahaan Jasa Perhotelan di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 15 Oktober 2021



Muhamad Rizki Khairil Fhathoni

**Analisis pengaruh praktek *Knowledge Management* khususnya penyebaran, penyimpanan dan penciptaan pengetahuan terhadap inovasi perusahaan di dalam ruang lingkup perusahaan jasa perhotelan di Daerah Istimewa Yogyakarta.**

**Muhamad Rizki Khairil Fhathoni**

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam  
Indonesia, Yogyakarta  
[15311501@students.uii.ac.id](mailto:15311501@students.uii.ac.id)

---

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh praktek *Knowledge Management* khususnya penyebaran, penyimpanan dan penciptaan pengetahuan terhadap inovasi perusahaan. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan perhotelan di daerah DI Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 responden. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, peneliti menentukan kriteria sampel dalam target yang spesifik dan hanya elemen populasi yang mencukupi persyaratan tertentu yang akan ditetapkan sebagai sampel pada penelitian yaitu dengan pengalaman minimal 2 tahun dan yang mengisi kuesioner adalah pihak yang bertanggung jawab terhadap bagian tertentu di perusahaan perhotelan tersebut yaitu para staff kepala serta jajaran manajer lini. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan bantuan *software smartPLS 3.0*. Hasil penelitian menunjukkan jika terdapat pengaruh positif dari praktek *knowledge management* berupa penyebaran pengetahuan, penyimpanan pengetahuan dan penciptaan pengetahuan terhadap inovasi perusahaan. Masing – masing dari praktik manajemen pengetahuan tersebut juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap inovasi perusahaan. Temuan penelitian ini berkontribusi terutama pada perusahaan perhotelan di daerah DI Yogyakarta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh praktek manajemen pengetahuan pada inovasi perusahaan perhotelan di DI Yogyakarta. Setelah mengetahui seberapa besar pengaruh tersebut perusahaan perhotelan di Yogyakarta dapat mengetahui

---

seberapa signifikan praktek KM tersebut pada inovasi perusahaan.

***Kata Kunci:*** Penyebaran, Penyimpanan, dan Penciptaan Pengetahuan  
***Analysis of Knowledge Management practices in particular the sharing,  
storage and creation of knowledge and their effects  
towards company innovation within the scope of hospitality service companies in  
the Special Region of Yogyakarta.***

**Muhamad Rizki Khairil Fhathoni**

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam  
Indonesia, Yogyakarta  
[15311501@students.uii.ac.id](mailto:15311501@students.uii.ac.id)

---

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of Knowledge Management practices, especially the knowledge sharing, knowledge storage, knowledge creation on company's innovation. The population in this study is a hotel company in the DI Yogyakarta area. The sample in this study amounted to 100 respondents. By using a purposive sampling technique, the researcher determines the sample criteria in a specific target and only elements of the population that meet certain requirements will be designated as samples in the study, namely with a minimum of 2 years experience and those who fill out the questionnaire are those who are responsible for certain sections in the hotel company. Those are the chief staff and line managers. Testing Hypothesis in this study Structural Equation Modeling (SEM) using the help of software smartPLS 3.0 software. The results of the study indicate that there is a positive influence from knowledge management practices in the form of knowledge sharing, knowledge storage and knowledge creation on company innovation. Each of these knowledge management practices has also been shown to have a significant effect on company innovation. The findings of this study contribute mainly to hotel companies in the DI Yogyakarta area to find out how much influence knowledge management practices have on hotel company innovation in DI Yogyakarta. After knowing how much influence it has, the hotel company in Yogyakarta can finally discover how*

---

*significant the KM practice is on the company's innovation.*

**Keywords :** Knowledge Management, Knowledge Sharing, Knowledge Storage, Knowledge Creation, Innovation





## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wa rahmatullah Wabarakatuh*

Puji dan syukur atas kehadiran Allah Subhanahu wa taala yang telah mencurahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini guna memperoleh gelas Sarjana Strata-1 di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Program Studi Manajemen di Universitas Islam Indonesia.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak baik dukungan moril maupun materil, doa, dan dorongan semangat yang berarti bagi penulis mulai dari proses awal penelitian hingga akhir penelitian. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, hingga penulis diberikan kemudahan, petunjuk dan dilancarkan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat muslim.
3. Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.
4. Kedua orang tua penulis, Syahril yang telah memberikan kepercayaan, dukungan dan memenuhi segala kebutuhan penulis tanpa lelah, hingga

seluruh dukungan dan doa yang membantu penulis semangat dalam menyelesaikan pendidikan selama ini. Dan terkhusus untuk almarhumah Ibunda Nurliana. *"Mak, maafkan iki baru bise lulus kuliah sekarang dan umak dah ndak ade"*

5. Kepada dosen pembimbing penulis, Bapak Anjar Priyono, SE, M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang sudah memberikan bimbingan kepada penulis dengan sabar dan senantiasa memberi motivasi agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Segenap Dosen dan Karyawan yang juga sudah memberikan ilmu selama proses perkuliahan baik di dalam kelas maupun di luar kelas.
7. Kepada seluruh sahabat penulis (Iwak, Udin, Ilham, Alwi dan Omen) yang selalu memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Para responden yang telah bersedia mengisi kuesioner dalam penelitian ini dan seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan tugas akhir ini.

Akhir kata, terima kasih untuk semua pihak yang telah saya sebutkan di atas dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Yogyakarta, 10 Juni 2021

Penulis,

Muhamad Rizki Khairil Fhathoni

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
2.	7
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7

2.1.	Landasan Teori	7
2.1.1.	Knowledge Management	7
2.1.2.	Praktek knowledge management	8
2.1.3.	Knowledge sharing (Penyebaran Pengetahuan)	9
2.1.4.	<i>Knowledge Storage</i> (Penyimpanan Pengetahuan)	10
2.1.5.	Knowledge Creation (Penciptaan Pengetahuan)	11
2.1.6.	Inovasi dalam perusahaan di bidang jasa	12
2.2.	Penelitian Terdahulu	14
2.2.1.	Praktek <i>KM</i> dan Inovasi	14
2.3.	Kerangka Konseptual	18
2.4.	Hipotesis	19
BAB III		21
METODE PENELITIAN		21
3.		21
3.1	Rancangan Penelitian	21
3.1.1.	Pendekatan Penelitian	21
3.1.2.	Jenis Penelitian	22
3.1.3.	Variabel Penelitian	22
3.2.	Definisi Operasional Variable	23
3.2.1.	Knowledge Sharing ( $X_1$ )	23
3.2.2.	Knowledge Storage ( $X_2$ )	24
3.2.3.	Knowledge Creation ( $X_3$ )	25
3.2.4.	Innovation ( $Y_1$ )	26
3.3.	Populasi, Sampel, dan <i>Sampling</i> Penelitian	27
3.3.1.	Populasi Penelitian	27
3.3.2.	Sampel Penelitian	28
3.3.3.	Teknik <i>Sampling</i> Penelitian	30
3.4.	Sumber Data dan Skala Pengukuran	31
3.4.1.	Sumber Data	31
3.4.2.	Skala Pengukuran	32
3.4.3.	Metode Pengumpulan Data	32

3.5. Metode Analisis	33
3.5.1. Analisis Deskriptif	33
3.5.2. Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	34
3.5.3. Metode Parsial Least Square (PLS)	35
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.	38
4.1. Hasil Penelitian	38
4.1.1. Profil Perusahaan	38
4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	39
4.2. Analisis Data	44
4.2.1. Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )	44
4.2.2. Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )	49
4.3. Pembahasan	51
BAB V	54
KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.	54
5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran	54
5.3. Keterbatasan Penelitian	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	69

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1</b> Hasil Pengumpulan Data Menggunakan Kuisisioner	37
<b>Tabel 4. 2</b> Profil Perusahaan	38
<b>Tabel 4.3</b> Deskriptif Variabel Penyebaran Pengetahuan	39
<b>Tabel 4.4</b> Deskriptif Variabel Penyimpanan Pengetahuan	40
<b>Tabel 4.5</b> Deskriptif Variabel Penciptaan Pengetahuan	40
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Inovasi	42
<b>Tabel 4. 7 Loading Factor</b>	44
<b>Tabel 4.8</b> Discriminant Validity	45
<b>Tabel 4.9</b> Composite Reliability	46
Tabel 4.10 Pengukuran <i>R Square</i>	47
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Pengujian Hipotesis	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Konseptual	19
Gambar 2 2 Pengukuran (Outer Model)	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	55
Lampiran 2	61
Lampiran 3	62
Lampiran 4	63
Lampiran 5	66



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di zaman yang serba *hi-tech* seperti saat ini, berbagai macam perusahaan selalu memacu inovasi agar dapat terus berjalan berdampingan dengan perkembangan teknologi. Dengan demikian perusahaan akan sangat bergantung pada sumber daya yang kelak akan dikonversikan oleh inovasi ke dalam sebuah hasil yang bisa menjadi keunggulan kompetitif perusahaan. Dengan kondisi tersebut maka muncul lah pandangan berbasis sumberdaya (*Resource Based View*) yang merupakan salah satu dari ragam prinsip yang diterapkan oleh banyak perusahaan dimana prinsip tersebut berpandangan bahwa kinerja suatu perusahaan ditentukan oleh faktor kepemilikan sumber daya yang unik dimana hal tersebut dijadikan dasar sebuah perusahaan bisa mengungguli perusahaan lainnya dalam bidang persaingan keunggulan kompetitif perusahaan (Alegre, Sengupta, & Lapiedra, 2013; García-Álvarez, 2015).

Industri jasa khususnya di Indonesia mengalami perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor pengolahan sistem yang merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh setiap industri. Pengetahuan yang dimiliki oleh suatu organisasi merupakan sumberdaya unik yang menjadi aset yang sangat berharga dan merupakan aset yang tak

kasat mata atau *intangible asset* (Lopez dkk, 2011). Dengan pengetahuan dan kemampuan untuk menciptakan pengetahuan baru, perusahaan dapat menggunakan, memanipulasi, dan mentransformasikan sumber daya lain. Organisasi harus menyadari pentingnya mengelola dan memanfaatkan pengetahuan dari setiap individu yang ada dalam organisasi tersebut sebagai aset organisasi. Pengelolaan pengetahuan sudah berlangsung sejak awal berdirinya sebuah organisasi (Birkinsaw, 2001).

Dengan perkembangan informasi yang ada, terdapat konsep yang baru baru ini hadir dengan pemaparan tentang praktek *KM* melalui berbagai cara dimana salah satunya dengan mengidentifikasi penyebaran dan pemeliharaan pengetahuan tersebut sebagai praktek *KM* yang utama. (Alegre et al., 2013). Di samping itu para peneliti lainnya menyimpulkan bahwa yang utama ialah akuisisi, asimilasi, transformasi dan eksploitasi pengetahuan yang menjadi dimensi praktek *KM* yang lebih komprehensif. (Xie, Zou, & Qi, 2018). Sebagian lagi mengidentifikasi aspek *KM* ke dalam hal-hal sebagai berikut ;

- a) kreasi dan akuisisi pengetahuan,
- b) bauran dan integrasi pengetahuan,
- c) penyimpanan pengetahuan

sebagai 3 proses dinamis yang mencakup praktek *KM*. Al-Emran, Mezhuyev, Kamaludin, and Shaalan, (2018) meyakini bahwa penciptaan, pertukaran, dan pengaplikasian pengetahuan adalah kunci dari praktek *KM*.

Pada tahun 2018 terungkap sebuah studi yang memaparkan bahwa sumber daya yang unik tersebut bisa menunjang inovasi perusahaan dimana inovasi sendiri merupakan sebuah proses dinamis yang menggerakkan keunggulan kompetitif dan memacu pertumbuhan ekonomi berkelanjutan bagi sebuah perusahaan bahkan sebuah negara (Chen, Yin, & Mei, 2018; Darroch & McNaughton, 2002).

Industri perhotelan kerap dicirikan dengan *output*-nya yang berupa produk pelayanan yang mana mengutamakan kepuasan pada permintaan akomodasi, makanan dan minuman (Buffle, 1986). Untuk mencapai produk pelayanan akhir, perusahaan perhotelan berkolaborasi dengan beberapa industri jasa lainnya seperti (seperti travel agensi, operator tour, perusahaan angkutan, entertainment dan agensi rekreasi lokal) dimana didalamnya terdapat kompetisi dan kolaborasi antar bisnis jasa. Satu kesamaan karakter dari berbagai industri jasa tersebut yang sangat dominan ialah proses pelayan yang disuguhkan berbasis pengetahuan atau *knowledge-intensive* disebabkan pengaruh besar dan kegunaan dari teknologi informasi dan komunikasi (Kale, 2002).

Hal yang serupa juga diterapkan di dalam ranah industri jasa perhotelan dimana manajemen pengetahuan sangat berpengaruh dalam praktiknya. baik secara langsung maupun tidak langsung, segala aktifitas di dalam industri perhotelan tak luput dari pembahasan pengetahuan, karena pengetahuan sendiri lah yang memberikan nilai atau yang berperan sebagai

pembeda dalam produk yang ditawarkan. Terlebih lagi jika kita membahas tentang ekspektasi pelanggan, dimana hal tersebut sedang mengalami kenaikan ,dan jasa perhotelan dituntut untuk dapat bisa memenuhi harapan tersebut, termasuk juga didalamnya menjaga dan memelihara tingkat loyalitas dan kepuasan pelanggan serta meningkatkan kualitas layanan. Dalam menghadapi tantangan diatas, sangat lah penting bagi perusahaan jasa perhotelan untuk mentransformasi pengetahuan dari individu karyawannya menjadi aset intelektual perusahaan yang bisa direalisasikan oleh manajemen pengetahuan (*KM*) (Yang, 2004; Kim and Lee, 2013).

Mengingat Yogyakarta merupakan tujuan wisata yang banyak digandrungi oleh masyarakat Indonesia, sudah sewajarnya jasa perhotelan tumbuh dengan baik di Yogyakarta. Dilihat dari statistiknya, Jumlah perusahaan penyediaan akomodasi di Provinsi DI. Yogyakarta sebanyak 1799. Tersebar di Kabupaten/Kota di Provinsi DI. Yogyakarta. Sebaran usaha penyediaan akomodasi berhubungan erat dengan tingkat kegiatan ekonomi dan potensi pariwisata di masing-masing Kabupaten/ Kota.(BPS Yogyakarta 2019).

Berdasarkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk menguji penelitian dengan judul ***analisis pengaruh praktek KM khususnya penyebaran, penyimpanan dan penciptaan pengetahuan terhadap inovasi perusahaan di dalam ruang lingkup perusahaan jasa perhotelan di Daerah Istimewa Yogyakarta.***



## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa masalah yang akan di rumuskan pada penelitian ini. Peneliti akan mengangkat beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah *knowledge sharing* berpengaruh bagi inovasi pada jasa perhotelan?
2. Apakah *knowledge storage* berpengaruh bagi inovasi pada jasa perhotelan?
3. Apakah *knowledge creation* berpengaruh bagi inovasi pada jasa perhotelan?

## 1.3. Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh *knowledge sharing* terhadap inovasi perusahaan
2. Menguji pengaruh *knowledge Storage* terhadap inovasi perusahaan
3. Menguji pengaruh *knowledge Creation* terhadap inovasi perusahaan



#### 1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti : Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana pengembangan wawasan serta peningkatan kompetensi diri, baik pengetahuan maupun keterampilan dalam menganalisis potensi serta permasalahan yang terjadi di dalam dunia bisnis *jasa perhotelan* serta manfaat *knowledge management* di dalam bisnis perhotelan.
2. Bagi Pelaku Bisnis Perhotelan : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran maupun masukan yang bermanfaat untuk perbaikan dari segi *knowledge management* dalam bisnis perhotelan di Yogyakarta.
3. Bagi Institusi : Sebagai informasi dan literatur mengenai analisis pengaruh praktik *knowledge management* dan inovasi didalam perusahaan bisnis perhotelan di daerah DI Yogyakarta.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 1.1. Landasan Teori

##### 1.1.1. Knowledge Management

Menurut Fernandez dan Sabherwal (2010), manajemen pengetahuan merupakan aktifitas dalam menemukan pengetahuan (knowledge discovery), membekukan pengetahuan (knowledge capture), membagikan pengetahuan (knowledge sharing) dan mengaplikasikan pengetahuan (knowledge application) dalam rangka meningkatkan dampak pengetahuan terhadap pencapaian tujuan organisasi dengan memanfaatkan biaya secara efektif. Menurut Saide dan Rozanda (2015), manajemen pengetahuan adalah pengelolaan pengetahuan perusahaan dalam menciptakan nilai bisnis (business value) dan menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan (sustainable competitive advantage) dengan mengoptimalkan proses penciptaan, komunikasi dan penerapan semua pengetahuan yang dibutuhkan sebagai bagian utama pencapaian tujuan bisnis. Dalam laporan Knowledge Management risetnya tahun 2000 KPMG *Consulting* menerjemahkan KM sebagai usaha yang sistematis dan terorganisir dengan menggunakan knowledge di-dalam perusahaan untuk memperbaiki kinerja perusahaan. Barclay dan Murray (2002, p.1) mendefinisikan KM sebagai suatu aktivitas bisnis yang mempunyai dua

aspek penting, yaitu (1) memperlakukan komponen pengetahuan dalam aktivitas-aktivitas bisnis yang direfleksikan dalam strategi, kebijakan, dan berbagai praktek perusahaan secara keseluruhan; dan (2) membuat suatu hubungan langsung antara aset intelektual perusahaan baik yang eksplisit maupun tacit untuk mencapai tujuan perusahaan. The Knowledge Management Forum (1996, p. 11) mengutip pendapat Brian Newman mendefinisikan KM sebagai suatu rangkaian proses yang mengatur penciptaan, penyebarluasan, dan pemanfaatan pengetahuan. Sementara itu, Bertels (1996, p. 2) mengatakan bahwa KM merupakan upaya manajemen organisasi yang berfokus pada pembaharuan yang berkelanjutan atas sumber pengetahuan yang dimiliki perusahaan, dengan men-desain struktur organisasi, memfasilitasi anggota organisasi, serta memanfaatkan teknologi informasi dengan penekanan pada teamwork dan penyebaran pengetahuan.

#### 1.1.2. Praktek knowledge management

Pada tahun 2013 Alegre et al. menerjemahkan praktek KM sebagai sebuah praktek perusahaan yang berdasar pada penerapan dan penggunaan pengetahuan itu sendiri. Dengan berfokus pada proses penciptaan dan pertukaran pengetahuan dengan penekanan pada pengetahuan yang bersifat tacit & explicit dijadikan sebagai konsep awal dari KM. (Dalmarco, Maehler, Trevisan, & Schiavini, 2017; Nonaka, 1994). Dengan perkembangan informasi yang ada, terdapat konsep yang baru baru ini hadir dengan pemaparan tentang praktek *KM* melalui berbagai cara dimana salah satunya dengan

mengidentifikasi penyebaran dan pemeliharaan pengetahuan tersebut sebagai praktek *KM* yang utama. (Alegre et al., 2013). Di samping itu para peneliti lainnya menyimpulkan bahwa yang utama ialah akuisisi, asimilasi, transformasi dan eksploitasi pengetahuan yang menjadi dimensi praktek *KM* yang lebih komprehensif. (Xie, Zou, & Qi, 2018). Sebagian lagi mengidentifikasi aspek *KM* ke dalam hal-hal sebagai berikut ;

- a) kreasi dan akuisisi pengetahuan,
- b) bauran dan integrasi pengetahuan,
- c) penyimpanan pengetahuan

sebagai 3 proses dinamis yang mencakup praktek *KM*. Al-Emran, Mezhuyev, Kamaludin, and Shaalan, (2018) meyakini bahwa penciptaan, pertukaran, dan pengaplikasian pengetahuan adalah kunci dari praktek *KM*.

### 1.1.3. Knowledge sharing (Penyebaran Pengetahuan)

Knowledge sharing (berbagi pengetahuan) adalah metode atau kegiatan dalam manajemen pengetahuan yang digunakan untuk memberikan dan menyebarkan pengetahuan, ide, pengalaman, atau skill dari seseorang, departemen, organisasi, instansi, atau perusahaan untuk menciptakan dasar kebutuhan untuk kerja sama. Knowledge sharing merupakan bagian dari knowledge management agar bisa menciptakan ide-ide serta inovasi yang akan berkontribusi keberlangsungan suatu organisasi. *Knowledge sharing* terdiri dari pemahaman yang disebarkan yang berhubungan dengan mengadakan akses pekerja dengan informasi yang relevan dan membangun

menggunakan jaringan knowledge melalui organisasi. *Knowledge sharing* dapat tumbuh dan berkembang apabila menemukan kondisi yang sesuai yang ditentukan oleh tiga faktor kunci yaitu orang, organisasi, dan teknologi. *Knowledge sharing* hanya dapat dilakukan bilamana setiap anggota memiliki kesempatan yang luas dalam menyampaikan pendapat, ide, kritikan, dan komentarnya kepada anggota lainnya (Raskov, 2007). Menurut Chen (2001), *Knowledge sharing* adalah komunikasi interpersonal yang melibatkan komunikasi dan penerimaan pengetahuan dari orang lain, dan salah satu cara utama untuk mentransfer pengetahuan adalah seperti interaksi manusia. Sebagai mana kutipan dari Jantunen 2005 bahwa budaya positif dari penyebaran pengetahuan dapat pula meningkatkan kemampuan inovasi di perusahaan. Menurut Lin (2007), *Knowledge sharing* adalah budaya yang melibatkan interaksi sosial di mana karyawan bertukar pengetahuan, pengalaman dan kemampuan (skill) melalui seluruh departemen ataupun organisasi. Menurut Subagyo (2007), *Knowledge sharing* adalah salah satu metode atau salah satu langkah dalam manajemen pengetahuan yang digunakan untuk memberikan kesempatan kepada anggota suatu kelompok, organisasi, instansi, atau perusahaan untuk berbagi ilmu pengetahuan, teknik, pengalaman dan ide yang mereka miliki kepada anggota lainnya. Menurut Pasaribu (2009), *Knowledge sharing* adalah kebudayaan interaksi sosial, termasuk pertukaran knowledge antara karyawan, pengalaman, dan skill

melalui keseluruhan departemen atau organisasi, hal ini menciptakan dasar umum bahwa kebutuhan untuk kerja sama.

#### 1.1.4. ***Knowledge Storage*** (Penyimpanan Pengetahuan)

Penyimpanan pengetahuan merupakan kegiatan penyimpanan dan pengambilan kembali knowledge yang berada dalam berbagai bentuk struktur komponen, pengetahuan, kodifikasi pengetahuan, dan menyimpan knowledge untuk memori organisasi (*organizational memory*). Penyimpanan pengetahuan merupakan bentuk *explicit* dari knowledge yang setiap saat dapat digunakan untuk dukungan terhadap kegiatan dan pekerjaan, menjadi aset penting untuk mencapai tujuan. *Knowledge Storage* melibatkan *soft style* dan *hard style* dalam merekam dan menyimpan pengetahuan yang bersifat individu atau organisasi agar mudah diakses saat dibutuhkan oleh perusahaan. *Knowledge Storage* mendayagunakan infrastruktur teknis seperti mesin dan program IT yang dijalankan oleh seseorang untuk mengidentifikasi pengetahuan dalam sebuah organisasi, lalu kemudian diberikan kode dan indeks untuk diakses di waktu tertentu (Nonaka and Takeuchi, 1995; Santo, 2005; Armstrong, 2000:2006). Pendekatan semacam ini merujuk ke arah pendekatan dokumentasi.

#### 1.1.5. ***Knowledge Creation*** (Penciptaan Pengetahuan)

*Knowledge creation* adalah proses organisasi untuk menciptakan pengetahuan (Keh-Luh et al. 2012). Proses kreasi pengetahuan adalah proses identifikasi pengetahuan yang ada di perusahaan, serta usaha memunculkan

pengetahuan baru dari proses pembelajaran. Menurut Hendrik dalam Waluyo dan Wibowo (2013:40), knowledge creation merupakan tahap memasukkan segala pengetahuan yang baru kedalam sistem, termasuk juga pengembangan dan penemuan pengetahuan tersebut. Nonaka dan Takeuchi dalam Mungkasa (2014:9), mengembangkan sebuah model manajemen pengetahuan yang populer disebut Knowledge Spiral Model. Model ini menggambarkan bagaimana tacit dan explicit knowledge bertransformasi dari satu bentuk ke bentuk lainnya sebagai bagian dari proses penciptaan knowledge. Metode ini terkenal dengan sebutan SECI (Socialization, Externalization, Combination dan Internalization). Knowledge creation sebagai proses mengacu pada inisiasi dan aktifitas yang dijalankan sesuai dengan ide atau objek baru, seperti halnya Sthyre Roth et al pada 2002 memaparkan knowledge creation sebagai pemanfaatan dari sesuatu hal yang complex dan diskontinyu atau phenomena khusus yang berkaitan dengan usaha pemecahan masalah bersama. Sebagai sebuah proses, knowledge creation didefinisikan dalam istilah metode atau sarana yang melalui kedua hal tersebut pengetahuan dihasilkan dan dideferensiasikan sesuai hasilnya. Knowledge creation sebagai hasil didefinisikan pula sebagai ide baru yang mencerminkan sebuah pengembangan dan elaborasi dari pengetahuan yang telah ada (Parent & Gallupe, 2000), sebagai pendukungnya Johnson di tahun 2002 menjelaskan bahwa knowledge creation sebagai hasil merupakan pembeda antara apa yang sudah dipahami dan apa saja hal dibutuhkan untuk

dipelajari untuk kesuksesan proyek. Ditambah lagi dengan adanya pernyataan tentang knowledge creation sebagai output merupakan hasil dari proses knowledge creation yang merepresentasikan sebuah gagasan dimana gagasan tersebut akan memberikan dampak baru pada sistem perusahaan.

#### **1.1.6. Inovasi dalam perusahaan di bidang jasa**

Dalam konteks ekonomi yang mengedepankan pelayanan jasa, inovasi pelayanan merupakan sebuah cara yang penting bagi sebuah perusahaan untuk memelihara keunggulan kompetitif yang mereka miliki dengan mengkomunikasikan nilai – nilai penting sebuah perusahaan melalui pelayanan. (Chen, Wang, Huang, & Shen, 2016). Kebanyakan dari riset sebelumnya diambil dari sudut pandang yang cenderung sempit atau menggunakan perspektif yang terbatas jika membandingkan inovasi dalam konteks manufaktur atau yang erat kaitannya teknologi dengan inovasi pelayanan di perusahaan jasa. (Hertog, der, & Jong, 2010). Beranjak dari sifat alamiah pelayanan yang tak kasat mata dan peran dari interaksi pelanggan, sebuah bias dari inovasi secara teknologi terkadang tidak setara atau tidak sepemahaman dengan konteks pelayanan untuk menjelaskan inovasi di sebuah perusahaan jasa. Hal ini disebabkan karena saat di bandingkan dengan perusahaan manufaktur, pelayanan lebih jarang distandarisasi dan lebih terdifusi serta jarang disentralisasikan dengan fokus utama pada produk. Beberapa studi sebelumnya memperdebatkan tentang inovasi pelayanan yang muncul ke permukaan sebagai elemen penting di perusahaan



manufaktur dimana produk dari perusahaan manufaktur sendiri bukanlah pelayanan. (Cheng & Krumwiede, 2017; Ettlíe & Rosenthal, 2012; Santamaría, Jesús Nieto, & Miles, 2012). Hertog et al. (2010), p. 494) kembali menegaskan dalam tulisannya bahwa inovasi dalam pelayanan sebagai “pengalaman baru pada pelayanan atau solusi pelayanan yang terdiri dari beberapa dimensi sebagai berikut ini : konsep pelayanan yang baru, interaksi pelanggan yang baru, sistem penilaian yang baru/rekanan bisnis baru, model pendapatan yang baru, sistem penyampaian baru oleh pelayan perusahaan atau teknologi yang baru”. (Chen et al., 2016). Inovasi dalam pelayanan bisa juga hadir sebagai hasil dari kombinasi baru antara pelayanan dengan teknologi yang sudah ada dan menunjang masing - masing dimensi dari pengetahuan untuk dapat meningkatkan kinerja inovasi perusahaan. (Chen et al., 2016).

Dari beberapa studi yang terdahulu, studi ini mengedepankan penjabaran tentang inovasi dalam pelayanan sebagai proses dari pengembangan sesuatu yang aktual atau kombinasi dari pelayanan yang sudah ada ke dalam tata cara baru agar dapat menguntungkan bagi target penikmatnya. (Chen & Tsou, 2012). Bagaimanapun juga, teori diatas tak luput dari pernyataan bahwa inovasi dalam pelayanan dapat memiliki beragam cara untuk mendapatkan informasi. (Chen, Batchuluun, & Batnasan, 2015). Maka dari itu tingkat inovasi pada pelayanan bisa dinilai dari totalitas inovasi baru atau diskontinyu inovasi sebagai buah dari peningkatan yang belum matang atau adaptasi dari percepatan kemajuan lingkungan. (Cheng & Krumwiede,

2012). Bettencourt, Brown, and Sirianni (2013) berpendapat bahwa perusahaan jasa harus melakukan pendekatan pada inovasi sebagai usaha untuk memungkinkan perusahaan membaca kesempatan dalam menemukan terobosan baru untuk penawaran pelayanan yang tidak dibatasi oleh kondisi penawaran yang ada atau yang telah diberikan. (Chen et al., 2015). Chen et al. (2016) mengutip bahwa inovasi pelayanan memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kemampuan belajar dan mendapatkan akses pada tren pasar yang bisa digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. bukti terdahulu merujuk pada hubungan yang fleksibel untuk dibentuk antara inovasi dibidang pelayanan dan kinerja pelayanan yang baru (Cheng & Krumwiede, 2012).

## **1.2. Penelitian Terdahulu**

### **1.2.1. Praktek *KM* dan Inovasi**

Bahkan hingga masa sekarang, riset yang menghubungkan praktek *KM* dan inovasi terutama dalam lingkup negara berkembang masih sangat langka untuk ditemukan. Darroch and McNaughton (2002) berpendapat bahwa hanya ada sedikit studi yang menyebutkan bahwa keterkaitan tersebut gagal untuk menjabarkan perbedaan bentuk dari inovasi (sebagai contoh antara perusahaan manufaktur dan jasa yang berorientasi pada pasar dan produk). Hal yang demikian justru tidak memberikan pencerahan tentang apa yang membedakan kontribusi praktek *KM* pada inovasi di perusahaan manufaktur dan jasa. Padahal praktek *KM* sendiri merupakan seperangkat strategi,

inisiatif dan kegiatan sebagai kontribusi dari *KM* bagi perusahaan untuk dapat menjalankan, menerapkan dan mengumpulkan pengetahuan. (Donate & Pablo, 2015). Plessis (2007) menjelaskan peran pengetahuan dan *KM* didalam inovasi memungkinkan pengelompokan dan pembagian pengetahuan yang sesuai hakikatnya. Terdapat juga studi terdahulu yang telah membuktikan bahwa mengelola pengetahuan secara efektif dapat menambah kapasitas inovasi sebuah perusahaan. (Donate & Guadamillas, 2011; Donate & Pablo, 2015).

Darroch and McNaughton (2002) Hal ini konsisten pada apa yang dikemukakan oleh peneliti bahwa praktek *KM* memberikan pengaruh pada kinerja inovasi. Seiring dengan pernyataan tersebut Donate and Pablo (2015) (yang mendefinisikan *KM* sebagai kegiatan eksplorasi dan eksploitasi pengetahuan) juga mendemonstrasikan bahwa praktek *KM* memiliki kapasitas untuk meningkatkan bentuk kinerja pada inovasi produk. Disamping hubungan langsung antara praktek *KM* dan inovasi, praktk *KM* juga memediasi atau menghubungkan banyak variable lain dengan inovasi. Costa & Monteiro, (2016). Dengan menyadari pentingnya peran *KM* pada inovasi, Abou-Zeid and Cheng (2004) memaparkan bahwa komabilitas atau kecocokan antara kegiatan dalam memanipulasi atau mengolah pengetahuan dan mengasosiasi pengetahuan tersebut dengan inovasi bisa mempengaruhi keberhasilan dari proses inovasi itu sendiri.

Pada temuan sebelumnya terkait hubungan antara *KM* dan keefektifan inovasi menjadi tercampur aduk. Sebagai contohnya, Inkinen, Kianto, and Vanhala, (2015) memberikan gambaran bahwa ketika *KM* dapat menunjang kinerja inovasi, tidak semua praktek dalam perusahaan memiliki keterkaitan langsung dengan kinerja inovasi. Seperti halnya praktek perlindungan pada pengetahuan tidak memiliki keterkaitan langsung pada inovasi. Yang lain lagi mendemonstrasikan bahwa setiap dimensi dari pengetahuan meningkatkan kinerja inovasi. Xie, Wang, and Zeng, (2018) menemukan bahwa akuisisi pengetahuan memiliki dampak positif pada inovasi radikal sebuah perusahaan. Meskipun demikian, ditemukan juga bahwa praktek *KM* (akuisisi, penyebaran dan ketanggapan terhadap pengetahuan) diprediksi secara signifikan dapat memberikan dampak pada peningkatan inovasi. Darroch and McNaughton (2002).

Shujahat et al. (2017) sebaliknya mengemukakan bahwa penciptaan pengetahuan memiliki dampak tidak langsung pada inovasi. Wang and Wang (2012) berpendapat bahwa praktek berbagi pengetahuan (*explicit* dan *tacit*) memfasilitasi inovasi dan kinerja. Wang and Wang (2012) menyampaikan temuannya yang menunjukkan secara lebih detail mengenai ketika pengetahuan yang bersifat *explicit* dibagikan, akan lebih memberikan dampak yang signifikan pada kecepatan inovasi dan kinerja keuangan, sedangkan *tacit Knowledge sharing* memberikan lebih banyak dampak pada kualitas inovasi dan kinerja operasional. Ritala, Olander, Michailova, and

Husted, (2015) mendukung pernyataan diatas bahwa pembagian pengetahuan memiliki dampak positif pada kinerja inovasi sehubungan dengan temuan para peneliti yang berpendapat bahwa praktek *KM* juga berkontribusi pada kinerja inovasi dalam berbagai cara. Plessis (2007) berpendapat bahwa pertumbuhan pada angka atau jumlah dari keterjangkauan pengetahuan pada sebuah perusahaan meningkatkan kompleksitas dari inovasi karena inovasi bergantung sekali pada pengetahuan. Mardani et al. (2018) mendemonstrasikan bahwa praktek *KM* berimbas langsung pada kinerja operasional dan perusahaan dan secara tidak langsung meningkatkan kemampuan berinovasi. Mardani et al., 2018. Sementara temuan berikut ini mendemonstrasikan bahwa hubungan antara praktek *KM* dan inovasi dapat dikolaborasikan, kedua hal tadi tidak menunjukkan bagaimana perbedaan praktek manajemen dalam berhubungan untuk mempengaruhi inovasi. Riset ini menguji perbedaan praktek *KM* dan bagaimana hal itu bisa diintegrasikan untuk meningkatkan kemampuan inovasi perusahaan. Darroch (2005) sebagai tambahannya merekomendasikan perusahaan dengan kapasitas untuk mengelola pengetahuan agar dapat lebih mempergunakan sumberdaya dengan lebih efisien.

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Saat Ini

No	Keterangan	Penelitian Terdahulu (1)	Penelitian Terdahulu (2)	Penelitian Sekarang
----	------------	--------------------------	--------------------------	---------------------

1	Judul	<i>The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation</i>	<i>Knowledge sharing, innovation and firm performance</i>	Analisis pengaruh praktek KM terhadap inovasi perusahaan dalam ruang lingkup perusahaan jasa perhotelan di Daerah Istimewa Yogyakarta
2	Tahun	2019	2015	2021
3	Obyek	Perusahaan jasa di negara berkembang	Perusahaan <i>Hi-tech</i> di provinsi Jiangsu, China	Perusahaan jasa perhotelan di DI Yogyakarta
4	Variabel Independen	<i>Knowledge management, Knowledge diffusion, Knowledge storage, Knowledge generation, Innovation</i>	<i>Knowledge sharing, Innovation, Firm performance</i>	<i>Knowledge Management, Knowledge sharing, Knowledge storage, Knowledge creation, Innovation</i>
5	Teknik Analisis Data	<i>A drop-off-pick-up (DOPU) and Structural Equation Modeling (SEM)</i>	<i>Questionnaire &amp; Chi-square tests dan T-test</i>	<i>Questionnaire &amp; Structural Equation Modeling (SEM)</i>

### 1.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual yang mendasari penelitian ini adalah pengaruh praktik knowledge management dan inovasi terhadap perusahaan jasa perhotelan di DI Yogyakarta. Di dalam jurnal terdahulu nya sudah dipaparkan oleh Huang dan Lin 2008 bahwa persepsi pelanggan akan kualitas pelayanan

sangat bergantung pada skill pelayanan karyawan terhadap pemenuhan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, hotel dapat meraup keuntungan dari aktivitas KM yang menekankan pada *knowledge sharing* yang dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan unik para pelanggan. KM merupakan suatu hubungan khusus jika berbicara tentang rantai perhotelan dalam rangka menjaga konsistensi standar kualitas mereka dengan kondisi hotel yang tersebar secara geografis. Selibuhnya, perusahaan perhotelan dan mengambil keuntungan dari praktik dan system KM yang berkenaan dengan pengembangan dari jaringan pengetahuan/informasi di antara kelompok perusahaan pariwisata. Praktik *KM* sendiri tidak dapat menimbulkan inovasi secara langsung. Namun, inovasi bisa dicapai melalui praktek KM yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa KM dievaluasi tergantung bagaimana praktik dan inovasi dari KM tersebut serta kemampuan bersaing dalam ruang lingkup jasa perhotelan. Keterkaitan KM dan inovasi juga dipaparkan oleh Ode Egena pada 2019 yang menyimpulkan bahwa praktek KM seperti penyebaran, penyimpanan dan penciptaan pengetahuan berkontribusi dalam inovasi perusahaan serta merupakan faktor kunci kesuksesan inovasi di perusahaan. Berikut hubungan antar variabel pada penelitian ini:

1. Praktik *Knowledge Sharing* memiliki pengaruh pada *inovasi*. Hal ini didukung dengan penelitian yang disusun oleh Wang & Wang pada tahun 2012 yang menyatakan bahwa *tacit & explicit Knowledge sharing*

berpengaruh pada inovasi perusahaan dimana *explicit knowledge sharing* berpengaruh pada kecepatan inovasi dan kinerja finansial perusahaan sedangkan *tacit knowledge sharing* berpengaruh pada kinerja operasional dan inovasi perusahaan.

2. Praktik *Knowledge Storage* berpengaruh terhadap *inovasi*. Hal ini didukung dengan penelitian dari *Donate & Pablo* pada 2015 yang mengemukakan bahwa *knowledge storage* merupakan bagian dari penerapan pengetahuan yang berkontribusi pada inovasi.
3. Praktik *Knowledge Creation* berpengaruh pada *inovasi*. Hal ini didukung dengan penelitian dari *Esterhuizen* pada 2012 yang mengemukakan bahwa *knowledge creation* merupakan *innovation enabler* atau pemicu inovasi yang dijadikan dasar menuju inovasi.

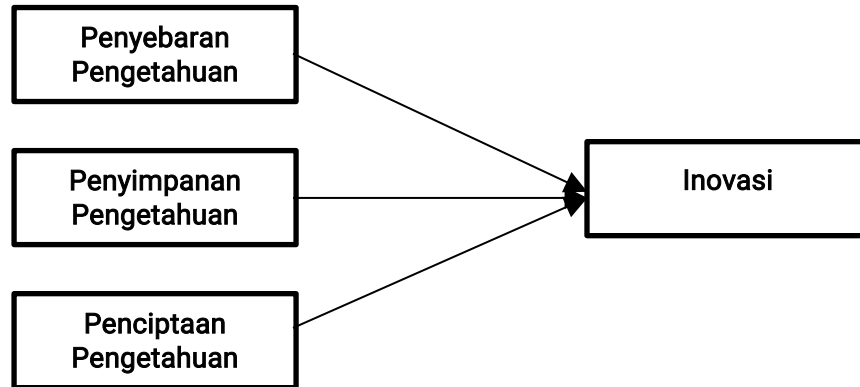
#### 1.4. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun atau mengarahkan penyelidikan selanjutnya (Umar, 2005). Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1 *Knowledge Sharing* berpengaruh terhadap inovasi
- H2 *Knowledge Storage* berpengaruh terhadap inovasi
- H3 *Knowledge Creation* berpengaruh terhadap inovasi



Gambar 2 1 Kerangka Konseptual



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Rancangan Penelitian

##### 2.1.1. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dimana merupakan penelitian yang mengandung makna mendalam dari *filsafat positivisme* dengan meneliti serta mengambil informasi dari suatu populasi dan sampel yang ditetapkan secara statistik sebagai acuan dalam pengambilan keputusan untuk menguji asumsi atau hipotesis (Sugiyono, 2011). Menurut Abdi dan Usman Rianse di dalam bukunya menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan kombinasi antara *filsafat positivisme* dan *mazhab marburg* dimana peneliti dapat dengan sengaja mengadakan perubahan terhadap dunia sekitar dengan melakukan eksperimen tertentu.

Tujuan penelitian lebih dispesifikasikan sebagai penunjuk hubungan antar variabel, alat verifikasi teori, melakukan *forecasting*, dan generalisasi. Teori-teori yang diajukan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah gejala yang terjadi, dan disinilah muncul istilah kebenaran etik, sebuah kebenaran berdasarkan pada teori yang diajukan peneliti (Sugiyono, 2011). Dalam bukunya, Uma Sekaran (1992) menjelaskan bahwa

pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori serta membangun fakta, menunjukkan kombinasi antar variabel, menunjukkan deskripsi statistik, menaksir dan *forecasting* hasil. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal, serta telah dirancang sematang mungkin sebelumnya (Sekaran, 2006).

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang terfokus pada pengaruh peran *knowledge management*, praktik *knowledge management*, dan inovasi perusahaan terhadap perhotelan di DI Yogyakarta.

### 2.1.2. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan meneliti serta mengambil informasi dari suatu populasi dan sampel yang ditetapkan secara statistic sebagai acuan dalam pengambilan keputusan untuk menguji asumsi atau hipotesis (Sugiyono,2011). Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori serta membangun fakta, menunjukkan kombinasi antar variabel, menunjukkan deskripsi statistik, menaksir dan meramal hasil (Uma Sekaran, 1992). terstruktur, baku, formal, serta telah dirancang sematang mungkin sebelumnya merupakan syarat dasar menggunakan pendekatan kuantitatif (Uma Sekaran, 2006).

### 2.1.3. Variabel Penelitian

Menurut Sekaran (2011), variabel penelitian adalah suatu atribut untuk membedakan nilai. Nilai pun berbeda dalam definisinya yang membedakan suatu aspek berdasarkan objek dan waktu untuk kemudian diambil pokok pemikirannya. Dalam penelitian ini menggunakan variabel independen dan variabel dependen, serta variabel intervening.

Variabel independen merupakan suatu variabel yang bersifat bebas yang digunakan sebagai pemicu timbulnya variabel yang sifatnya terikat atau dependen (Sekaran, 2011). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah inovasi.

Variabel dependen merupakan variabel yang dipicu oleh adanya variabel bebas dan menjadi acuan dalam suatu penelitian karena memiliki pengaruh satu sama lain. Menurut Uma Sekaran (2011), variabel terikat menjadi fokus utama dalam penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi variabel dependen atau variabel terikat adalah praktik manajemen pengetahuan (Knowledge Sharing, Storage dan Creation).

## 2.2. Definisi Operasional Variable

### 2.2.1. Knowledge Sharing ( $X_1$ )

*Knowledge sharing* merupakan hal yang sangat mendasar yang berarti melalui hal tersebut, para pegawai dan bertukar pengetahuan secara mutualisme dan berkontribusi pada *knowledge application* (Wang & Noe, 2010). Berdasar pada konsep yang dibangun Polanyi pada 1966, Nonaka dan Takeuchi mengedepankan model SECI (Socialization, Externalization, Combination, and Internalization) yang secara tersirat dapat menjelaskan fungsi dari penyebaran pengetahuan tacit dan explicit pada proses

*knowledge creation*. Disatu sisi *knowledge sharing* mengubah sebuah pengetahuan perusahaan atau organisasi kedalam pengetahuan yang bersifat tunggal atau berkelompok dengan proses internalisasi dan sosialisasi. Disisi lain, *knowledge sharing* dapat menerjemahkan pengetahuan individu atau kelompok kedalam pengetahuan yang bersifat organisasi.dengan berdasar pada eksternalisasi dan kombinasi. Praktek *knowledge sharing* didalam organisasi sangatlah penting untuk melestarikan warisan perusahaan yang berharga, teknik pembelajaran yang baru pemecahan masalah, pembuatan kompetensi inti dan menginisiasi keadaan terkini. (Hsu, 2008; Hu, Horng, & Sun, 2009; Huang, Chen, & Stewart, 2010; Law & Ngai, 2008).

Hal ini mengindikasikan :

1. Pertukaran pengetahuan antar pekerja perusahaan yang memiliki kontribusi pada Knowledge application.
2. Konversi pengetahuan dengan skala perusahaan menjadi pengetahuan individu atau kelompok dan sebaliknya.
3. Pelestarian teknik pembelajaran, pemecahan masalah, pembuatan kompetensi dan inisiasi situasi aktual perusahaan.
4. Mengedepankan interaksi antar individu dalam proses penyebaran informasi.

### **2.2.2. Knowledge Storage (X<sub>2</sub>)**

Knowledge storage merujuk pada pengelompokan dari sistem dan prosedur untuk menyimpan dan mengelola pengetahuan. Sistem ini meliputi solusi-solusi berbasis IT

dikembangkan untuk mendukung dan meningkatkan proses pengambilan dan penyimpanan ilmu pengetahuan operasi perusahaan (Alavi and Leidner, 2001). Penyimpanan pengetahuan memungkinkan perusahaan untuk memiliki “memori perusahaan”, yang dari waktu ke waktu dapat diakumulasikan (Chang and Cho, 2008; Cegarra-Navarro and Sánchez-Polo, 2011).

Hal ini mengindikasikan :

1. Pemeliharaan pengetahuan dengan pengkategorian tertentu.
2. Sistem penyimpanan pengetahuan berbasis teknologi informasi berguna dalam pengembagan dan alokasi pengetahuan untuk kebutuhan operasional perusahaan.
3. Penyediaan database pengetahuan yang dapat diperbaharui terus menerus.
4. Pengaktegorian pengetahuan sesuai kebutuhan untuk mendukung kemudahan akses di waktu tertentu.

### **2.2.3. Knowledge Creation (X<sub>3</sub>)**

Penciptaan pengetahuan pada umumnya berkaitan dengan pengembaganan internal dari pengetahuan melalui R&D. Meskipun demikian pada saat organisasi membuat pengetahuan dan mempelajarinya, mereka bisa saja akan melupakan pengetahuan tersebut atau kehilangan pengetahuan yang dibutuhkan. *Knowledge creation* didefinisikan melalui beberapa pandangan diantaranya secara “stock” dan secara “proses” (Gray, 2000, p. 64; Samaddar & Kadiyala, 2006, p. 204). Pada pandangan

“stock”, KC memaparkan bahwa KC sendiri berkontribusi terhadap pasokan pengetahuan perusahaan dan mengasumsikan bahwa tersedianya fungsi kinerja terukur dari perusahaan yang berwujud, dan seperti halnya asset fisik, pasokan pengetahuan akan terdepresiasi jika beberapa pengetahuan tersebut terlalu banyak dan tidak sesuai kebutuhan (Gray, 2000, p. 71). Pandangan secara “proses” mengartikan *knowledge creation* sebagai orientasi proses dinamis dan interaktif yang sama baiknya dengan fokus pada hubungan yang dilibatkan dalam pembentukan pengetahuan baru (Samaddar & Kadiyala, 2006, p. 210).

Hal diatas meng-indikasikan :

1. Penciptaan pengetahuan dari dalam perusahaan melalui pengembangan oleh pekerjanya.
2. Peran penting *knowledge creation* dalam ketersediaan dan keefektifan pengetahuan yang berkaitan dengan performa serta aset fisik perusahaan.
3. Proses yang mengarahkan transformasi pengetahuan menjadi lebih aktual dan multiguna serta memiliki timbal balik untuk pengembangan yang lebih baik.
4. Suatu pembeda yang menunjukkan pengetahuan apa saja yang sudah dimiliki perusahaan dan pengetahuan apa yang harus dimiliki perusahaan.

#### 2.2.4. Innovation (Y<sub>1</sub>)

Inovasi merupakan karakter utama dari perekonomian yang berbasis pengetahuan, inovasi menjadi sumber potensi untuk perusahaan dan industri. Inovasi dapat berupa temuan yang muncul dari hasil riset, ide baru yang diambil sektor bisnis lain dan diadaptasi untuk digunakan pada proses produksi dan pasar, penelitian baru untuk ruang pasar yang baru serta belum dimanfaatkan dan pengembangan dari pendekatan baru bagi perusahaan (Chesbrough, 2003a).

Hal diatas mengindikasikan :

1. Tolak ukur perkembangan suatu perusahaan dalam peningkatan potensinya.
2. Kombinasi dari pelayan yang ada dengan teknologi baru yang aktual
3. Lahirnya inovasi bersumber dari hasil pengembangan dan adaptasi dari sektor lain perusahaan.
4. Penjajakan pada area pasar yang belum pernah dijamah dan pada strategi baru perusahaan untuk masuk ke pasar tersebut.

## **2.3. Populasi, Sampel, dan *Sampling* Penelitian**

### **2.3.1. Populasi Penelitian**

Populasi adalah total jumlah kelompok orang, kejadian, atau hal yang ingin diinvestigasi oleh peneliti. Tidak hanya terbatas pada manusia saja, namun juga bisa berupa objek lain baik itu makhluk hidup, maupun benda-benda tertentu yang dirasa memiliki karakter tertentu untuk diuji. (Uma Sekaran, 2011).

Populasi bisa disebut sebagai kumpulan beberapa unit atau objek dengan karakteristik tertentu untuk diteliti. Dikarenakan kuantitasnya yang terlalu banyak,



maka cukup diambil beberapa saja sebagai sampel penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah para staff kepala bagian operasional dan manager lini hotel di Yogyakarta yang berkisar antara 133 orang. Populasi ditentukan berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pada populasi ini terdapat masalah yang akan diteliti.
2. Populasi dapat diidentifikasi ciri-cirinya.
3. Kuantitas populasi tergantung pada kemampuan peneliti untuk menelitinya, semakin besar semakin baik. Macamnya ada dua, yaitu: pertama: populasi terhingga yaitu jumlah populasi yang jumlah anggotanya terbatas dan dapat dihitung. Kedua, populasi tak terhingga yaitu bila jumlah anggotanya tak terbatas dan tidak bisa dihitung secara pasti (Kasiram, 2010)

### **2.3.2. Sampel Penelitian**

Sampel diartikan sebagai suatu hal yang terdapat dalam populasi dimana hal tersebut akan ditelaah lebih mendalam. Syarat utama sampel ialah harus mewakili populasi yang diteliti. Dengan demikian, semua ciri-ciri populasi harus merfleksikan sampel. Sampel merupakan komponen dengan karakteristik yang bersumber dari suatu populasi (Sekaran 1992). Maka dari itu sampel menjadi sebagian dari keseluruhan obyek atau subyek penelitian yang di dalamnya terdapat kriteria atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Penentuan sampel merupakan hal yang penting dalam suatu penelitian. Sampel bisa lebih diandalkan daripada terhadap populasi – contohnya, karena jumlah elemen yang terbilang sangat banyak maka akan memunculkan kelelahan fisik dan

mental para pencacahnya sehingga memungkinkan banyaknya terjadi kekeliruan (Sekaran,1992). Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (1992) memberikan pedoman penentuan jumlah sampel sebagai berikut:

1. Ukuran sampel disarankan antara 30 hingga 500 sampel.
2. Sampel yang dibagi menjadi sub-sampel, maka jumlah minimalnya adalah 30 sampel.
3. Dalam penelitian yang menggunakan *multivariate analysis*, jumlah sampel diharuskan sepuluh kali lebih besar dari variabel yang diteliti.

Pada penelitian sederhana yang ketat, penelitian bias menggunakan sepuluh sampai dua puluh sampel.

Dalam rangka penentuan jumlah sampel dari suatu populasi, maka akan digunakan rumus slovin :

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

Keterangan :

- $n$  : Jumlah sampel
- $N$  : Tingkat Populasi
- $d$  : Batas miss accuration.

Peneliti menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5%, sebagai landasan dalam menentukan kesalahan minimum. Jumlah populasi sebagai dasar perhitungan yang digunakan berkisar antara 133 orang, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{133}{133(0,05^2)+1}$$

= 99,812382739212      dibulatkan menjadi 100 orang.

Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini minimal sebanyak 100 sampel dari total populasi, yang diambil oleh non-probability sampling. Non-probability sampling adalah desain sampling dimana elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi dipilih untuk menjadi sampel (Sekaran dan Bougie, 2013:252).

### 2.3.3. Teknik *Sampling* Penelitian

pada penelitian ini sampel diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sekaran dan Bougie (2013) *purposive sampling* merupakan desain terbatas untuk orang-orang dengan tipe atau karakteristik tertentu yang dapat memberikan informasi terkait penelitian. Hal ini diperlukan karena hanya mereka yang memiliki informasi atau memenuhi kriteria yang ditetapkan penelitian. Metode *purposive sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Judgement Sampling*, dimana sampel dipilih berdasarkan penilaian peneliti bahwa dia adalah pihak yang paling cocok dan sesuai untuk dijadikan sampel penelitiannya (Sekaran, 2013). *Purposive sampling* sangat penting dalam pengumpulan data target spesifik karena setiap elemen populasi tidak memiliki karakter yang sama untuk menjadi sampel penelitian, tetapi hanya elemen populasi yang memenuhi syarat tertentu yang akan ditetapkan menjadi sampel dalam penelitian. Adapun kriteria dalam pengambilan sampel ialah memilih kepala staff bagian operasional sebuah hotel di yogyakarta yang telah terlibat dalam kegiatan operasional hotel termasuk menjalankan *knowledge management* pada lini manajerial setara kepala

bagian operasional dan yang lebih rendah seperti *staff supervisor/ head staff kitchen/ head staff bar/ head staff front office* dan staff karyawan dengan jenjang manajerial yang sama dan telah bekerja selama minimal 2 tahun di hotel tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat Ghozali (2013) yang menyatakan bahwa sampel minimum dalam analisis *Structural Equation Model* (SEM) adalah 100. Setelah *questioner* dibuat sesuai indikator tiap variabel, sampel disebar ke 100 pelaku bisnis perhotelan dan diisi oleh pihak yang bertanggung jawab terhadap bisnis dalam hal ini perhotelan (kepala staff/manajer).

## **2.4. Sumber Data dan Skala Pengukuran**

### **2.4.1. Sumber Data**

Berdasarkan pemaparan dari Suharsimi Arikunto, data merupakan hasil catatan penelitian, baik fakta maupun angka. Beberapa pendapat menyatakan jika data merupakan keterangan yang memiliki hubungan dengan variabel dari sejumlah obyek yang diteliti. Suatu data dapat mengungkapkan beberapa obyek dalam variabel tertentu (Suharsimi, 2011). Data dikategorikan sesuai sumbernya. Sumber data dapat dibagi menjadi dua sumber, yaitu data *ekstern* dan data *intern*. Data *ekstern* adalah data yang dikumpulkan di luar lingkup lembaga, sedangkan data *intern* adalah data internal lembaga itu sendiri (Suharsimi,2011). Jadi, data *intern* yang diperoleh dari lembaga sendiri merupakan data-data yang didapatkan baik melalui rapat evaluasi kinerja karyawan hotel atau laporan manajer hotel terkait perkembangan hotel tersebut. Sedangkan data *ekstern* merupakan data yang diperoleh dari luar lingkungan hotel, seperti data laporan keuangan hotel yang diserahkan pada Dinas pariwisata setempat dalam beberapa tahun terakhir atau data statistik terkait jasa perhotelan di DI yogyakarta.

Dalam penelitian ini akan digunakan data Primer sebagai komponen analisis. Menurut Indrianto dan Supomo (2002), data primer merupakan data yang didapat secara langsung dari sumber asli, data primer dikhususkan sebagai jawaban atas pertanyaan peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari survey yang dilakukan oleh peneliti. Dimana survey ini dilakukan dengan membagi kuesioner pada responden yang dijadikan sampel.

#### 2.4.2. Skala Pengukuran

Sebagai alat pengukuran hasil tanggapan atau sikap responden, peneliti menggunakan skala likert. Menurut Nasution (2011), skala likert diperuntukkan pada pengukuran sikap, pendapat, maupun persepsi individu atau kelompok terkait suatu fenomena sosial yang terjadi. Dalam skala likert, variabel penelitian yang akan diukur dirubah menjadi suatu indikator variabel untuk kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai acuan untuk menyusun instrumen berupa pernyataan, maupun pertanyaan. Pada umumnya skala likert berisikam lima kategori skala sesuai pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dalam kuesioner, antara lain :

SR	(STS)	=	Sangat Rendah Skor = 1
R	(TS)	=	Rendah Skor = 2
T	(KS)	=	Tinggi Skor = 3
AT	(S)	=	Agak Tinggi Skor = 4
ST	(SS)	=	Sangat Tinggi Skor = 5

#### 2.4.3. Metode Pengumpulan Data

Menurut Uma Sekaran (2013), teknik pengumpulan data merupakan bagian utama dari desain penelitian. Untuk memperoleh data yang berkaitan dengan objek

penelitian dan diharapkan dapat mendukung penelitian, penulis melakukan pengumpulan data dengan metode kuesioner.

Kuesioner merupakan beberapa pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden penelitian, agar peneliti memperoleh data lapangan/empiris untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Kuesioner berisi beragam pertanyaan yang dihasilkan dari variabel-variabel penelitian dimana memuat pertanyaan secara rinci yang didasarkan pada penjelasan dalam definisi operasional variabel, yang sebagai berikut :

Bagian 1 : memuat pengantar kuesioner

Bagian 2 : memuat profil perusahaan

Bagian 3 : memuat isi kuesioner yang berkaitan dengan variabel

Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Menurut Uma Sekaran (2013) kuesioner tertutup merupakan model pertanyaan dimana yang telah tersedia pilihan jawabannya dimana kelak responden hanya memilih jawaban dengan alternative pernyataan yang telah disediakan. Pertanyaan tertutup tersebut menerangkan tanggapan responden yang berkaitan dengan variabel praktik KM, *knowledge sharing, knowledge storage, knowledge creation dan inovasi*.

## **2.5. Metode Analisis**

### **2.5.1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah suatu penelitian untuk menemukan nilai variabel, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau dihubungkan dengan variabel yang lainnya (Ghozali, 2013). Data yang menggunakan skema-skema dan gambaran analisis deskriptif yang digunakan untuk memetakan karakteristik

responden. Deskriptif tersebut terhadap subyek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dan subyek yang diteliti dan diperuntukan pada uji hipotesis.

### 2.5.2. Analisis Structural Equation Modeling (SEM)

Menurut (Ghozali 2013) Structural Equation Modeling (SEM) adalah sebuah evolusi dari model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometri dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi, metode SEM hadir sebagai bagian integral dari penelitian manjerial akademik. Tidak seperti analisis *multivariate* biasa (regresi berganda, analisis faktor), SEM dapat diuji secara bersamaan (Ghozali 2013) :

1. Model structural: hubungan antara konstruk independen dan dependen.
2. Model *measurement*: hubungan (nilai *loading*) antara indikator dengan kostruk (variabel laten).

Digabungkannya pengujian model structural dan pengukuran tersebut memungkinkan peneliti untuk :

1. Mengetahui measurement error
2. Melakukan analisis faktor sekaligus pengujian hipotesis secara bersamaan.

Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan bantuan *software smartPLS 3.0*.

### 2.5.3. Metode Parsial Least Square (PLS)

PLS merupakan salah satu teknik SEM yang dapat menganalisis variabel laten, variabel indikator, dan kesalahan dalam pengukuran yang dilakukan dengan langsung. Adapun menurut Gendro Wiyono (2011), *partial least square* dikembangkan untuk menjadi alternatif jika teori yang dipakai lemah atau tidak terpenuhinya model pengukuran reflektif pada indikator yang ada atau data tidak berdistribusi secara normal. PLS juga mempunyai tujuan adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi (Ghozali, 2013). Dalam menilai PLS (*Partial Least Square*) menggunakan dua model, yaitu:

#### 1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran (*outer model*), pengukuran ini digunakan untuk menilai model validitas dan reliabilitas. Adapun tiga kriteria dalam penilaian outer model (Ghozali, 2013) sebagai berikut:

##### a. Convergent Validity

Uji *convergent validity* mampu dilihat berdasarkan nilai dari *loading factor* pada tiap indikator konstruk. *Rule of thumb* yang umumnya dipakai dalam penilaian *convergent validity* adalah dengan menilai nilai *loading factor* >0,7 agar penelitian dapat bersifat *confirmatory* dan nilai *loading factor* mulai dari 0,5-0,7 agar penelitian bersifat *explanatory* masih bisa diterima serta nilai AVE atau *Average Variance Extracted* sebesar >0,5.



## b. Discriminant Validity

Pada pengujian *discriminant validity* dengan indikator reflektif, harus memperhatikan nilai *cross loading* di mana tiap variabel harus  $>0,70$ . Namun, terdapat langkah lain yang dilakukan dengan melakukan perbandingan akar kuadrat ( $\sqrt{\phantom{x}}$ ) dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE) bagi tiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model. Jika akar kuadrat nilai *Average Variance Extracted*  $>$  korelasi antar konstruk dalam model, maka dapat dikatakan mempunyai *discriminant validity* yang baik. Nilai AVE yang direkomendasikan sebesar  $>0,50$ .

## c. Composite Reliability

*Rule of thumb* yang umumnya dipakai sebagai penilaian reliabilitas konstruk adalah nilai *composite reliability* sebesar  $>0,7$ . Agar penelitian bersifat *confirmatory* maka berada pada nilai 0,6-0,7 masih bisa diterima untuk penelitian yang sifatnya *exploratory*.

## 2. Evaluasi model struktural (*inner model*)

Evaluasi model struktural (*inner model*) menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substantif.

### a. R-Square ( $R^2$ )

Untuk menilai model struktural dengan melihat signifikansi hubungan antar variabel. Perubahan pada nilai R-square dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh pada variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel endogen yang memiliki pengaruh substantif (Ghozali dan Latan, 2015). Kriteria nilai R-square terdiri dari tiga, yaitu 0,75, 0,50 dan 0,25 dan dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderat, dan lemah.

## b. Uji Hipotesis

Menurut Ghozali dan Latan (2015), menjelaskan uji ini menggunakan keseluruhan sampel asli untuk resampling kembali. Pada metode ini, nilai signifikan yang digunakan two tailed yaitu t-value 1,65 (significance level = 10%), 1,96 (significance level = 5%) dan 2,58 (significance level = 1%).

Pengujian hipotesis dilakukan dengan p value dari masing-masing koefisien regresi dibandingkan dengan tingkat signifikan 0,05 agar dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Jika  $p\text{-value} > 0,05$ , hipotesis diterima.

Jika  $p\text{-value} < 0,05$ , hipotesis ditolak.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisa pengaruh praktek KM terhadap inovasi perusahaan di dalam ruang lingkup perusahaan jasa perhotelan. Metode yang dipergunakan untuk meneliti data yang telah diperoleh adalah dengan menggunakan *structural Equation Modeling* (SEM) untuk menganalisis pengaruh diatas di dalam ruang lingkup perusahaan jasa perhotelan di daerah DI Yogyakarta dengan menggunakan program *smartPLS 3.0*. Data dihasilkan penulis melalui metode kuisisioner sebanyak 100 eksemplar. Analisis data diatas dibagi menjadi analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

#### 3.1. Hasil Penelitian

Pada bab ini berisi hasil dari pengumpulan data dengan memakai kuisisioner, metode yang dipakai yaitu *purposive sampling*, dengan kriteria sampel adalah pelaku industry perhotelan di wilayah DI Yogyakarta. Metode penyebarannya melalui observasi langsung ditempat. Hasil pengumpulan data adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1** Hasil Pengumpulan Data Menggunakan Kuisisioner

Keterangan	Jumlah
Kuisisioner Yang Disebar	100
Kuisisioner Yang Tidak Kembali	0

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

##### 3.1.1. Profil Perusahaan

Data deskriptif tentang profil responden dapat dilihat dalam tabel 4.2 Dari 100 responden yang diteliti, untuk jenis hotel bintang 5 sebesar 24%, bintang 4 sebesar 45%, dan bintang 3 sebesar 31 %, pada kolom pengisi kuisisioner sebanyak 40 % staf kepala bagian operasional, dan 30% yaitu manajer. Untuk lokasi perusahaan responden di Kota

Yogyakarta sebanyak 57%, Kabupaten Sleman sebanyak 32% dan Kabupaten Bantul sebanyak 11%.

**Tabel 4. 2** Profil Perusahaan

Profil	Kategori	Prosentase
Jenis Hotel berdasarkan Bintang	Bintang 5	24%
	Bintang 4	45%
	Bintang 3	31%
Pengisi kuesioner	Staff Kepala Operasional	90%
	Manajer lini	10%
Lokasi perusahaan	Kota Yogyakarta	32%
	Kabupaten Sleman	20%
	Kabupaten Bantul	10%
Jumlah Karyawan	≤ 100	76%
	≥ 100	24%

Sumber: Data primer diolah, 2021

### 3.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Salah satu teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuisisioner yang disebarakan kepada para staff kepala serta jajaran manajer lini sebuah hotel di wilayah D.I.Yogyakarta. Kuisisioner ini terdiri atas berbagai pernyataan yang dibuat berdasarkan 12 indikator yang diteliti. Dari hasil penelitian dapat diketahui jawaban responden. Penilaian terhadap variabel penelitian ini diukur dengan skor terendah 1 (sangat tidak setuju), dan skor tertinggi adalah 5 (Sangat setuju). Sehingga dalam menentukan kriteria penilaian konsumen terhadap variabel penelitian dapat dilakukan dengan interval sebagai berikut :

- ❖ Skor persepsi terendah adalah : 1
- ❖ Skor persepsi tertinggi adalah : 5

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Sehingga diperoleh batasan persepsi adalah sebagai berikut :

1,00 – 1,80 = Sangat Rendah

1,81 – 2,60 = Rendah

2,61 – 3,40 = Agak Tinggi

3,41 – 4,25 = Tinggi

4,21 – 5,00 = Sangat Tinggi

Hasil analisis deskriptif terhadap variabel penelitian dapat ditunjukkan dalam tabel berikut.

**Tabel 4.3** Deskriptif Variabel Penyebaran Pengetahuan

Indikator Praktik KM (Penyebaran Pengetahuan)	Rata-rata dan Penilaian	
	Mean	Kategori
Kontribusi dari pertukaran pengetahuan	3.850	Tinggi
<i>Upscale</i> dan <i>Downscale</i> kategori pengetahuan	3.710	Tinggi
Pewarisan teknik pembelajaran	3.580	Tinggi
Interaksi dalam penyebaran pengetahuan	3.850	Tinggi
Rata-rata Total	3.747	Tinggi

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis deskriptif seperti pada tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel praktik Penyebaran Pengetahuan adalah sebesar 3,747 yaitu berada pada kriteria yang tinggi. Penelitian tertinggi terjadi pada poin Interaksi dalam Penyebaran Pengetahuan dan Kontribusi dari Pertukaran Pengetahuan dengan rata-rata sebesar 3.85 (tinggi), dan penilaian terendah terjadi pada poin Pewarisan Teknik Pembelajaran dengan rata-rata sebesar 3,58 (tinggi). Hasil temuan ini diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu oleh Wang & Noe ditahun 2010 yang menyatakan bahwa masing – masing individu memberikan kontribusi dalam

pertukaran pengetahuan.

**Tabel 4.4** Deskriptif Variabel Penyimpanan Pengetahuan

Indikator Praktik KM (Penyimpanan Pengetahuan)	Rata-rata dan Penilaian	
	Mean	Kategori
Kategorisasi dalam penyusunan pengetahuan	3.490	Tinggi
Penyimpanan pengetahuan berbasis IT	3.420	Tinggi
Pembaharuan database secara periodic	3.520	Tinggi
Pengetahuan sesuai kebutuhan	3.710	Tinggi
<b>Rata-rata Total</b>	<b>3.535</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis deskriptif seperti pada tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel Penyimpanan Pengetahuan adalah sebesar 3,535 yaitu yang termasuk dalam kriteria yang tinggi. Penelitian tertinggi terjadi pada poin Pengetahuan Sesuai Kebutuhan dengan rata-rata sebesar 3.71 digolongkan pada kriteria tinggi dan penilaian terendah terjadi pada poin Penyimpanan Pengetahuan berbasis IT yang hanya berkisar dengan rata 3,42 namun masih dalam golongan tinggi. Temuan diatas juga sejalan dengan penelitian dari Chang dan Cho di tahun 2008 dimana adanya kemudahan akses pada pengetahuan yang dibutuhkan saat akan digunakan.

**Tabel 4.5** Deskriptif Variabel Penciptaan Pengetahuan

Indikator Praktik KM (Penciptaan Pengetahuan)	Rata-rata dan Penilaian	
	Mean	Kategori
Stimulasi penciptaan pengetahuan melalui penelitian dan pengembangan	3.620	Tinggi
Pengaruh ketersediaan pengetahuan	3.510	Tinggi
Konversi pengetahuan kearah multiguna	3.420	Tinggi
Kebutuhan pengetahuan	3.590	Tinggi
<b>Rata-rata Total</b>	<b>3.535</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis deskriptif seperti pada tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel Penciptaan Pengetahuan adalah sebesar 3,535 yaitu yang termasuk dalam kriteria tinggi. Penelitian tertinggi terjadi pada poin Stimulasi penciptaan pengetahuan melalui Penelitian dan Pengembangan dengan rata-rata sebesar 3.62 digolongkan pada kriteria tinggi dan penilaian terendah terjadi pada poin Konversi Pengetahuan Kearah Multiguna yang hanya berkisar dengan rata 3,42 namun masih dalam golongan tinggi. Penelitian tertinggi pada poin stimulasi penciptaan pengetahuan didukung oleh penelitian Samaddar & Kadiyala pada 2006 dimana orientasi proses yang dinamis dan efektif yang dapat memicu terciptanya pengetahuan.

Secara garis besar hal ini menunjukkan praktik manajemen pengetahuan (Penyebaran, Penyimpanan dan Penciptaan Pengetahuan) telah dilakukan para staff kepala serta jajaran manajer lini hotel di daerah DI Yogyakarta dalam hal menyebarkan, menyimpan dan menciptakan perngetahuan di dalam perusahaan, terlebih dalam hal interaksi dalam penyebaran pengetahuan dimana masing – masing dari pengetahuan dapat secara jelas disampaikan antar karyawan perusahaan. Yang berikutnya yang tak kalah penting ialah kesesuaian kebutuhan pengetahuan saat akan digunakan dapat membantu mempercepat proses inovasi dimana hal ini diperankan oleh penyimpanan pengetahuan. Dan terakhir ialah pemantik atau stimulant untuk menciptakan pengetahuan yang didukung oleh penelitian dan pengembangan sebagai wadah inovasi perusahaan. Praktik manajemen pengetahuan memiliki peran yang besar dalam meningkatkan dan mengolah kualitas pengetahuan serta karyawan di dalam perusahaan

untuk mencapai inovasi secara terus menerus.

**Tabel 4. 6** Deskriptif Variabel Inovasi

Indikator Inovasi	Rata-rata dan Penilaian	
	Mean	Kategori
Inovasi sebagai ukuran peningkatan potensi perusahaan	3.33	Agak Tinggi
Kolaborasi antara pengetahuan dan teknologi baru	3.06	Agak Tinggi
Sumberdaya baru hasil inovasi sektor lain perusahaan	2.99	Agak Tinggi
Strategi dan peninjauan pasar yang baru	3.68	Tinggi
Rata-rata Total	3.265	Agak Tinggi

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis deskriptif seperti pada tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel inovasi perusahaan adalah sebesar 3,265 yaitu yang termasuk dalam kriteria yang agak tinggi. Penelitian tertinggi terjadi pada poin strategi dan peninjauan pasar baru dengan rata-rata sebesar 3.86 digolongkan pada kriteria tinggi dan penilaian terendah terjadi pada poin Sumber daya baru hasil inovasi sektor lain perusahaan yang hanya berkisar dengan rata 3,22 namun masih dalam golongan tinggi. Hal ini berkaitan erat dengan temuan yang dikemukakan oleh Chesbrough pada 2003 dimana inovasi didukung oleh riset terhadap strategi baru untuk menjajaki pasar yang baru.

Hal ini menunjukkan bahwa inovasi perusahaan perhotelan di DI Yogyakarta mencerminkan efektivitas yang cukup tinggi dalam hal peningkatan potensi melalui pengetahuan, kolaborasi pengetahuan baru dengan teknologi, adanya sumberdaya baru hasil inovasi sektor lain dan dijalankannya strategi baru untuk menjajaki pasar yang baru. Dampak positif ini sangat baik bagi pelaku industri perhotelan di Yogyakarta karena hampir semua hotel di Yogyakarta selalu melakukan inovasi dalam rangka peningkatan kompetensi perusahaan.



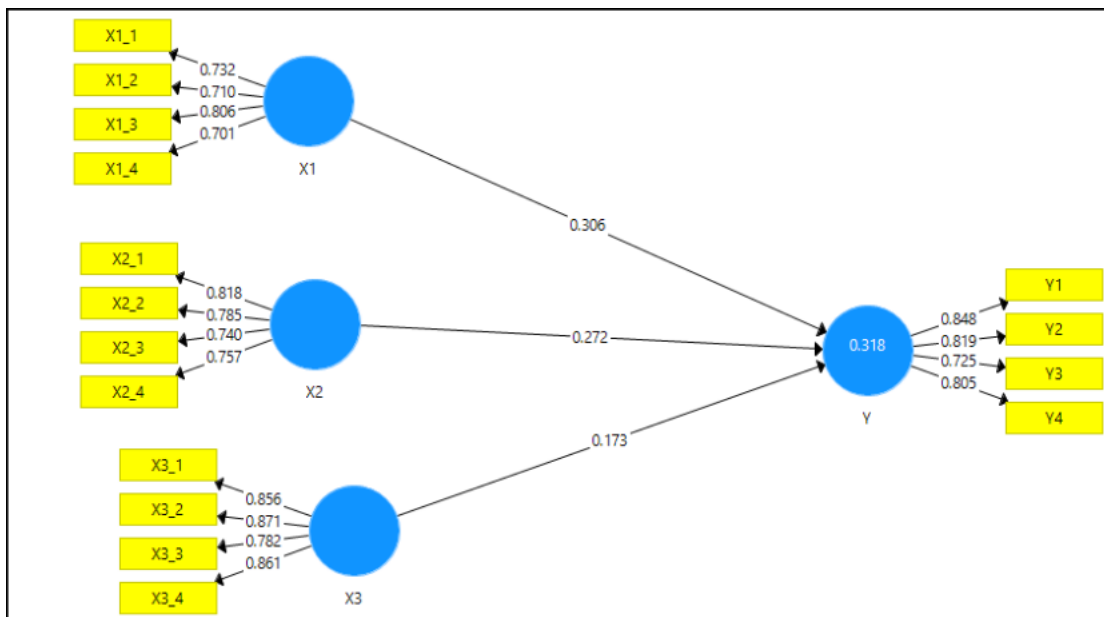
## 3.2. Analisis Data

### 3.2.1. Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran ini untuk menguji pengaruh antara variable independen terhadap variabel dependen secara langsung maupun tidak langsung pada penelitian ini yaitu, Pengaruh Penyebaran pengetahuan terhadap Inovasi, Pengaruh Penyimpanan Pengetahuan terhadap inovasi dan Pengaruh Penciptaan Pengetahuan terhadap Inovasi.

Pengukuran (Outer Model)

Gambar 2 2 Pengukuran (Outer Model)



#### 1. Convergent Validity

#### Tabel 4. 7 Loading Factor

Validitas Konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen mempunyai makna bahwa seperangkat indicator mewakili satu variable laten dan mendasari variable laten

tersebut (Sarwono, 2015). Abdillah (2018) mengembangkan bahwa *Rule of Thumb* yang digunakan untuk menguji validitas konvergen adalah outer loading > 0,7 yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan.

Indikator	Penyebaran Pengetahuan	Penyimpanan Pengetahuan	Penciptaan Pengetahuan	Inovasi
X <sub>1_1</sub>	0.732			
X <sub>1_2</sub>	0.710			
X <sub>1_3</sub>	0.806			
X <sub>1_4</sub>	0.701			
X <sub>2_1</sub>		0.818		
X <sub>2_2</sub>		0.785		
X <sub>2_3</sub>		0.740		
X <sub>2_4</sub>		0.757		
X <sub>3_1</sub>			0.856	
X <sub>3_2</sub>			0.871	
X <sub>3_3</sub>			0.782	
X <sub>3_4</sub>			0.861	
Y <sub>1</sub>				0.848
Y <sub>2</sub>				0.819
Y <sub>3</sub>				0.725
Y <sub>4</sub>				0.805

Sumber : Data primer diolah, 2021

Tabel diatas menunjukkan nilai-nilai *loading factor* dari semua variabel manifest yang diuji. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa rata - rata nilai loading factor > 0,70, sehingga sebagian besar variabel manifest telah memenuhi syarat dari model pengukuran dan bisa dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya dan dapat disimpulkan

bahwa keseluruhan konstruk dapat dikatakan valid.

## 2. Discriminant Validity

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukuran konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Abdillah, 2018). Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstruknya. Dengan demikian, uji validitas diskriminan mempunyai ketentuan bahwa korelasi cross loading dengan variabel lainnya harus lebih besar antara indikator dengan variabel laten lainnya (Sarwono, 2015).

**Tabel 4.8** Discriminant Validity

Indikator	Penyebaran Pengetahuan	Penyimpanan Pengetahuan	Penciptaan Pengetahuan	Inovasi
X1_1	<b>0.732</b>	0.344	0.184	0.363
X1_2	<b>0.710</b>	0.193	0.148	0.324
X1_3	<b>0.806</b>	0.153	0.230	0.340
X1_4	<b>0.701</b>	0.288	0.234	0.414
X2_1	0.218	<b>0.818</b>	0.293	0.414
X2_2	0.314	<b>0.785</b>	0.361	0.342
X2_3	0.359	<b>0.740</b>	0.283	0.250
X2_4	0.173	<b>0.757</b>	0.289	0.329
X3_1	0.252	0.294	<b>0.856</b>	0.312
X3_2	0.257	0.306	<b>0.871</b>	0.263
X3_3	0.234	0.254	<b>0.782</b>	0.284
X3_4	0.171	0.451	<b>0.861</b>	0.348
Y1	0.474	0.405	0.291	<b>0.848</b>
Y2	0.409	0.361	0.310	<b>0.819</b>
Y3	0.193	0.337	0.297	<b>0.725</b>
Y4	0.272	0.295	0.263	<b>0.805</b>

Sumber: Data primer diolah, 2021

menunjukkan nilai *cross loading* pada masing-masing item memiliki nilai yang paling besar saat dihubungkan dengan variabel latennya dibandingkan dengan ketika

dihubungkan dengan variabel laten lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel manifest dalam penelitian ini telah dapat menjelaskan variabel latennya dan membuktikan bahwa *discriminant validity* seluruh item valid.

### 3. Composite Reliability

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten (Noor, 2011). Uji Reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu Cronbach's alpha dan Composite Reliability. Cronbach alpha mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan Composite Reliability mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Composite reliability dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk (Abdillah, 2018). Berdasarkan pendapat tersebut maka penelitian ini menggunakan composite reliability untuk menguji reliabilitas. *Rule of thumb* nilai alpha atau composite reliability harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima.

Variabel	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Penyebaran Pengetahuan	0.545	0.827	0.722
Penyimpanan Pengetahuan	0.601	0.858	0.782
Penciptaan Pengetahuan	0.711	0.908	0.864
Inovasi	0.641	0.877	0.814

**Tabel 4.9** Composite Reliability

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai semua variable dalam pengujian reliabilitas

baik menggunakan *Cronbach's Alpha* ataupun *Composite Reliability* nilainya > 0,70. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa variable-variabel yang diujikan valid dan juga reliabel, sehingga dapat dilanjutkan untuk menguji model structural.

### 3.2.2. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Model pengukuran inner model ini guna menunjukkan bahwa adanya hubungan atau energy estimasi antar variable laten atau konstruk berdasarkan pada substantive theory. Dalam model structural PLS, dimulai dengan melihat pada R-Squares pada setiap variable laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model structural (Latan dan Ghozali, 2012:11).

**Tabel 4.10** Pengukuran *R Square*

Variable	R Square
Inovasi	0.318

Sumber: Data Primer Diolah,2021.

Pengukuran model structural nilai  $R^2$  digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variable independen terhadap variable dependen. Semakin tinggi nilai  $R^2$  berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian. Tabel 4.10 menunjukkan bahwa model pengaruh variabel independen terhadap Inovasi perusahaan memberikan nilai 0.318, yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk Inovasi yang dapat dijelaskan oleh variabilitas independen adalah sebesar 31.8%. Sisanya dijelaskan oleh variable-variabel di luar penelitian ini.

## 1. Uji Hipotesis

Tabel 4.11 dibawah ini akan menunjukkan hipotesis diterima atau ditolak sebagai berikut:

**Tabel 4.11** Hasil Pengujian Hipotesis

Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV)	P values
Penyebaran Pengetahuan Inovasi ->	0.306	0.327	0.092	3.319	0.001
Penyimpanan Pengetahuan Inovasi ->	0.272	0.275	0.079	3.439	0.001
Penciptaan Pengetahuan Inovasi ->	0.173	0.171	0.086	2.021	0.044

Sumber: Data Primer Diolah,2021

Berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas diperoleh nilai original sampel sebesar 0.306, memiliki nilai t *statistic* sebesar 3.319 dan p value sebesar 0.001. dikarenakan nilai t *statistic* > nilai t tabel yaitu  $3.319 > 1,96$  dan p *value* < 0.05 yaitu  $0.001 < 0,05$  maka dapat diartikan bahwa Penyebaran Pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap Inovasi. Sehingga hipotesis pertama **Terbukti**.

Berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas dapat diperoleh nilai original sampel sebesar 0.272, memiliki nilai t *statistic* sebesar 3.439 dan p *value* sebesar 0.001.

dikarenakan nilai  $t$  *statistic* > nilai  $t$  tabel yaitu  $3.349 > 1,96$  dan  $p$  *value* < 0.05 yaitu 0.001 < 0.05, maka dapat diartikan bahwa Penyimpanan Pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap Inovasi. Sehingga hipotesis kedua **Terbukti**.

Berdasarkan hasil uji  $t$  pada tabel di atas dapat diperoleh nilai original sampel sebesar 0.173, memiliki nilai  $t$  *statistic* sebesar 2.021 dan  $p$  *value* < 0,044. Dikarenakan nilai  $t$  *statistic* > nilai  $t$  tabel yaitu  $2.021 > 1,96$  dan  $p$  *value* < 0.05 yaitu 0.044 <, maka dapat diartikan bahwa Penciptaan Pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap Inovasi. Dengan demikian hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ode Egena pada 2019. Sehingga hipotesis ketiga **Terbukti**.

### 3.3. Pembahasan

Mengutip dari hasil analisis SEM maka pada bagian pembahasan ini akan ditunjukkan hasil perhitungan yang telah dilakukan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menelaah pengaruh praktik *knowledge management* berupa penyebaran pengetahuan, penyimpanan pengetahuan serta penciptaan pengetahuan terhadap inovasi perusahaan. Pengujian ini dipaparkan melalui hipotesis yang ada agar dapat diketahui bagaimana pengaruh antar konstruk dengan konstruk lainnya.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa praktik penyebaran pengetahuan (*Knowledge sharing*) berpengaruh positif terhadap inovasi perusahaan. Hasil analisis data menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,319 dan probabilitas sebesar 0,001 yang kurang dari 0,05. Ini artinya praktik penyebaran pengetahuan berpengaruh positif terhadap inovasi. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya dimana praktik penyebaran pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap inovasi yang dilakukan Jantunen, 2005, yang menunjukkan bahwa praktik penyebaran pengetahuan

secara signifikan akan menunjang kemampuan organisasi dalam berinovasi dimana terdapat arus pertukaran informasi, teknik, dan pembelajaran.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa praktik penyimpanan pengetahuan (Knowledge Storage) berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif. Hasil analisis data memperoleh nilai korelasi sebesar 0,349 dan probabilitas sebesar 0,001 yang kurang dari 0,05. Ini artinya praktik penyimpanan pengetahuan berpengaruh positif terhadap inovasi. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya dilakukan Y.-L. Lai *et. al.*, 2014, dimana praktik penyimpanan pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap inovasi suatu perusahaan yang menunjukkan bahwa penyimpanan pengetahuan digunakan sebagai wadah untuk mengakses segala kebutuhan terkait peningkatan inovasi yang telah disesuaikan berdasarkan kategori tertentu sehingga dapat diakses jika dibutuhkan

Terakhir ialah hasil analisis data menunjukkan bahwa penciptaan pengetahuan berpengaruh positif terhadap inovasi. Hasil analisis data memperoleh nilai korelasi sebesar 0,2021 dan probabilitas sebesar 0,044 yang kurang dari 0,05. Ini artinya penciptaan pengetahuan berpengaruh positif terhadap inovasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Nonaka dan Takeuchi 1995, dimana penciptaan pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap inovasi suatu perusahaan yang menunjukkan bahwa dengan adanya penciptaan pengetahuan maka akan ada elaborasi pengetahuan dan pengembangan ide baru untuk mendukung inovasi perusahaan.

Tak hanya itu, hasil ini juga sejalan dengan hasil penelitian oleh Ode Egena *et. Al* pada 2019 yang menyatakan bahwa praktek KM khususnya Penyebaran, Penyimpanan,



dan Penciptaan Pengetahuan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Inovasi perusahaan terutama dibidang jasa.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil data menunjukkan apabila penyebaran pengetahuan memiliki pengaruh positif terhadap inovasi. Hasil analisis data ini mendapat nilai probabilitas sebesar  $0,001 < 0,05$ . Artinya, penyebaran pengetahuan memiliki pengaruh terhadap inovasi.
2. Hasil data menunjukkan apabila penyimpanan pengetahuan memiliki pengaruh positif terhadap inovasi. Hasil analisis data ini mendapat nilai probabilitas sebesar  $0.001 < 0.05$ . Maka dapat diartikan bahwa penyimpanan pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap inovasi.
3. Hasil data menunjukkan jika penciptaan pengetahuan memiliki pengaruh positif terhadap inovasi. Hasil analisis data ini mendapat nilai probabilitas sebesar  $0.044 < 0.05$ . Maka dapat diartikan bahwa penciptaan pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap inovasi.

#### **4.2. Saran**

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan yang sudah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pelaku industri perhotelan di Yogyakarta disarankan untuk senantiasa menerapkan praktik KM berupa penyebaran pengetahuan agar inovasi dapat ditingkatkan dengan menyebarnya pengetahuan yang berskala individu dan organisasi ke seluruh jajaran individu dalam perusahaan.
2. Perusahaan perhotelan di Yogyakarta juga disarankan untuk menerapkan penyimpanan pengetahuan yang tersusun atau terstruktur dengan rapi untuk memudahkan akses terkait pengetahuan perusahaan yang akan digunakan untuk mendukung inovasi perusahaan.
3. Penciptaan pengetahuan juga tak lupa disarankan pada pelaku industri jasa perhotelan dengan tujuan memperbaharui kualitas serta kuantitas pengetahuan demi terwujudnya inovasi yang berkesinambungan.
4. Bagi penelitian selanjutnya yang serupa dengan penelitian ini disarankan untuk menggunakan desain eksperimental serta jumlah sampel yang lebih luas lagi, dimaksudkan agar hasil penelitian yang didapatkan menjadi lebih tepat dan akurat.

### 4.3. Keterbatasan Penelitian

Temuan pada penelitian ini adalah faktor-faktor praktik manajemen pengetahuan seperti penyebaran, penyimpanan dan penciptaan pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap inovasi perusahaan. Oleh karena itu, terdapat keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Keterbatasan dalam hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, hanya sebagai hubungan kausal antara konstruk faktor-faktor praktik manajemen pengetahuan terhadap inovasi perusahaan. Temuan ini disarankan untuk melakukan replikasi penelitian selanjutnya dengan menggunakan desain eksperimental, agar sifat antar hubungan akan lebih akurat.
2. Hasil pengujian hipotesis hanya menghitung faktor-faktor yang memengaruhi praktik manajemen pengetahuan yaitu penyebaran, penyimpanan dan penciptaan pengetahuan. Faktor yang dapat memengaruhi praktik manajemen pengetahuan tersebut perlu diperluas dalam penelitian selanjutnya.
3. Narasumber dalam penelitian ini hanya terbatas pada pelaku industri perhotelan yang berada di Yogyakarta yang minimal telah beroperasi selama 2 tahun, itupun lebih tepatnya diperoleh dari perhotelan yang beroperasi di daerah Kabupaten Bantul, Kabupaten Sleman, dan Kota Yogyakarta. Agar dapat menguji

konsistensi temuan, disarankan untuk melakukan replikasi penelitian dengan menggunakan narasumber yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. (2018). Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi Pemodelan Teoritis, Pengukuran dan Pengujian Statistis. (R. I. Utami, Ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Abou-Zeid, E.-S., & Cheng, Q. (2004). The effectiveness of innovation: A knowledge management approach. *International Journal of Innovation Management*, 8(03), 261–274.
- Ahmad, Subagyo. 2007. Studi Kelayakan Teori dan Aplikasi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Alavi, M. and Leidner, D.E. (2001) Knowledge Management and Knowledge Management Systems: *Conceptual Foundations and Research Issues*. *MIS Quarterly*, 25, 107-136.
- Alegre, J., Sengupta, K. & Lapiedra, R. (2013). *Knowledge Management and Innovation Performance In A High-Tech SMEs Industry*. *International Small Business Journal*, 31(4), 454-470.
- Al-Emran, M., Mezhuyev, V., Kamaludin, A., & Shaalan, K. (2018). *The impact of knowledge management processes on information systems: A systematic review*. *International Journal of Information Management*, 43, 173–187
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Armstrong, J. Scott. (2000). Sales Forecast For Existing Consumer Products and

Services: Do Purchase Intentions Contribute to Accuracy?. *The Wharton School, University of Pennsylvania*, Philadelphia.

Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.

Barclay, R.O., Murray, C. M. (2002). "What is knowledge management", Knowledge Praxis, available from <http://www.media-access.com/whatis.html> Diakses : 30 Oktober 2015

Bertels, T., (1996) Definition of Knowledge Management. *The knowledge management forum*, Diunduh dari [http://www.km-forum.org/what\\_is.html](http://www.km-forum.org/what_is.html). Diakses 30 November 2020.

Bettencourt, L. A., Brown, S. W., & Sirianni, N. J. (2013). The secret to true service innovation. *Business Horizons*, 56(1), 13–22.

Birkinsaw, Julian (2001). "Making Sense of Knowledge Management". *IVEY Business Journal*, March/April, pp:32-36.

Bougie, & Sekaran. (2013). A skill Building Approach. *Research Methods for Business. 5th edition*. New York: John wiley@Sons.

BPS Provinsi DIY. 2019. Direktori Hotel dan Akomodasi Lain Daerah Istimewa Yogyakarta 2019. Diunduh tanggal 17 November 2020

Cegarra-Navarro, J.,G, Sánchez-Polo, M.,T (2011) Influence of the open-mindedness culture on organizational memory: An empirical investigation of Spanish SMEs. *The International Journal of Human Resource Management* 22(1): 1–18.

- Chang, DR, Cho, H (2008) Organizational memory influences new product success. *Journal of Business Research* 61: 13–23.
- Chen, J. K. C., Batchuluun, A., & Batnasan, J. (2015). Services innovation impact to customer satisfaction and customer value enhancement in airport. *Technology in Society*, 43, 219–230.
- Chen, J., Yin, X., & Mei, L. (2018). Holistic innovation: An emerging innovation paradigm. *International Journal of Innovation Studies*, 2(1), 1–13.
- Chen, J.-S., & Tsou, H.-T. (2012). Performance effects of IT capability, service process innovation, and the mediating role of customer service. *Journal of Engineering and Technology Management*, 29(1), 71–94.
- Chen, K.-H., Wang, C.-H., Huang, S.-Z., & Shen, G. C. (2016). Service innovation and new product performance: The influence of market-linking capabilities and market turbulence. *International Journal of Production Economics*, 172, 54–64.
- Chen, S. & Yu, J., (2016). Gender moderates firms' innovation performance and entrepreneurs' self-efficacy and risk propensity. *Social Behavior and Personality: An international journal*, 44(4), 679-692.
- Cheng, C. C. J., & Krumwiede, D. (2017). What makes a manufacturing firm effective for service innovation? The role of intangible capital under strategic and environmental conditions. *International Journal of Production Economics*, 193, 113–122.
- Cheng, C. C., & Krumwiede, D. (2012). The role of service innovation in the market orientation - New service performance linkage. *Technovation*, 32(7–8), 487–497.



- Chesbrough, H. W. (2003) *The era of open innovation. MIT Sloan Management Review*, 44 (3): 35–41 (2003a).
- Costa, V., & Monteiro, S. (2016). Key knowledge management processes for innovation: A systematic literature review. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 46(3), 386–410.
- Dalmarco, G., Maehler, A. E., Trevisan, M., & Schiavini, J. M. (2017). The use of knowledge management practices by Brazilian startup companies. *Review of Administration and Innovation*, 14(3), 226–234.
- Darroch, J. (2005). Knowledge management, innovation and firm performance. *Journal of Knowledge Management*, 9(3), 101–115.
- Darroch, J., & McNaughton, R. (2002). Examining the link between knowledge management practices and types of innovation. *Journal of Intellectual Capital*, 3(3), 210–222.
- Darroch, J., & McNaughton, R. (2002). Examining the link between knowledge management practices and types of innovation. *Journal of Intellectual Capital*, 3(3), 210–222.
- Delgado-Verde, M., Martín-de Castro, G., & Emilio Navas-López, J. (2011). Organizational knowledge assets and innovation capability. *Journal of Intellectual Capital*, 12(1), 5–19.
- Donate, M. J., & Guadamillas, F. (2011). Organizational factors to support knowledge management and innovation. *Journal of Knowledge Management*, 15(6), 890–914.

- Donate, M., & Pablo, J. S. (2015). The role of knowledge-oriented leadership in knowledge management practices and innovation. *Journal of Business Research*, 68(2), 360–370.
- Esterhuizen, D., Schutte, C.S.L. & Du Toit, A.S.A. (2012). A knowledge management framework to grow innovation capability maturity. *South African Journal of Information Management*, 14(1), Art. #495, 10-10 pg. Di akses melalui <http://dx.doi.org/10.4102/sajim.v14i1.495>. Tanggal 30 November 2021.
- Ettlie, J. E., & Rosenthal, S. R. (2012). Service innovation in manufacturing. *Journal of Service Management*, 23(3).
- Fernandez, I. B., & Sabherwal, R. 2010. Knowledge Management Systems and Processes. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Gendro,Wiyono. 2011. Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis *SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0*. Yogyakarta: Percetakan STIM YKPM.
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. Semarang
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 *Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gray, P. (2000). Knowledge management overview. *CRITO working paper*. Irvine, CA: University of California.
- Hertog, P., der, W. v., & Jong, M. W. d. (2010). Capabilities for managing service innovation: Towards a conceptual framework. *Journal of Service Management*,

21(4), 490–514.

- Hsu, I. C. (2008). Knowledge sharing practices as a facilitating factor for improving organizational performance through human capital: *A preliminary test. Expert Systems with Applications*, 35, 1316–1326.
- Hu, M. L. M., Horng, J. S., & Sun, Y. H. C. (2009). Hospitality teams: Knowledge sharing and service innovation performance. *Tourism Management*, 30, 41–50.
- Huang, T. T., Chen, L., & Stewart, R. A. (2010). The moderating effect of knowledge sharing on the relationship between manufacturing activities and business performance. *Knowledge Management Research & Practice*, 8, 285–306
- Inkinen, H. T., Kianto, A., & Vanhala, M. (2015). Knowledge management practices and innovation performance in Finland. *Baltic Journal of Management*, 10(4), 432–455.
- Jantunen, A. (2005). Knowledge-processing capabilities and innovative performance: an empirical study. *European Journal of Innovation Management*, 8(3), 336–349.
- Johnson, W. H. A. (2002). *Assessing Organizational Knowledge Creation Theory in Collaborative R&D Projects. International Journal of Innovation Management*, 6(4), 387.
- Kale, P., Dyer, J. H., & Singh, H. (2002). Alliance capability, stock market response, and long term alliance success: The role of the alliance function. *Strategic Management Journal*, 23(8), 747–767.
- Kasiram, M. (2010), *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, cet.2, Jakarta: UIN Maliki

Press, 2010

- Kim, T. and Lee, G. (2010). "Examining social capital and knowledge sharing as antecedents of service innovativeness and business performance in the hotel industry: an application of the resource-based view (RBV) theory", *Journal of Tourism Sciences*, Vol. 34 No. 7, pp. 13-36.
- KPMG Consulting. (2000). "Knowledge management research report 2000". Di unduh melalui <http://www.office.com.tw/kmreportfinal2000.pdf>.
- Law, C. C. H., & Ngai, E. W. T. (2008). An empirical study of the effects of knowledge sharing and learning behaviors on firm performance. *Expert Systems with Applications*, 34, 2342–2349.
- Liebowitz, J. and Chen, Y. (2001). Developing knowledge-sharing proficiencies. *Knowledge Management Review* 3(6):12-15.  
[https://www.researchgate.net/publication/285908349\\_Developing\\_knowledge-sharing\\_proficiencies\\_Building\\_a\\_supportive\\_culture\\_for\\_knowledge-sharing](https://www.researchgate.net/publication/285908349_Developing_knowledge-sharing_proficiencies_Building_a_supportive_culture_for_knowledge-sharing)
- Lin, H. F. (2007). "Knowledge Sharing and Firm Innovation Capability: An Empirical Study". *International Journal of Manpower*. Vol. 28 (3/4). pp: 315-332.
- Lin, T.-C., & Huang, C.-C. (2008). Understanding knowledge management system usage antecedents: An integration of social cognitive theory and task technology fit. *Information & Management*, 45(6), 410–417.
- Mardani, A., Nikoosokhan, S., Moradi, M., & Doustar, M. (2018). "The Relationship Between Knowledge Management and Innovation Performance". *The Journal of High Technology Management Research*, 29(1), 12–26.

- Mungkasa, M. O. (2014). Laporan Kegiatan *Knowledge Management* Bidang Tata Ruang dan Pertanahan. Direktorat Tata ruang dan Pertanahan. Kementerian Negara PPN/Bappenas. Jakarta.
- Nasution. 2011. Metode Research Penelitian Ilmiah. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Noor, Juliansyah, 2011. Metode Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Noor, Juliansyah, 2011. Metode Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ode, Egena,. & Rajenthyan Ayavoo. (2019). "The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation". *Journal of Innovation & Knowledge*, Vol. 5(3), 210-218.
- Parent, M., & Gallupe, R. B. (2000). "Knowledge creation in focus groups: can group technologies help?" *Information & Management*, 38(1), 47.
- Pasaribu, Hiras (2009). "Pengaruh Komitmen, Persepsi dan Penerapan Pilar Dasar *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Volume 11 Nomor 2. November 2009
- Plessis, M. du. 2007. "*The Role of Knowledge Management in Innovation*", *Journal of Knowledge Management* (11:4), pp. 20–29.
- Ritala, P., Olander, H., Michailova, S. and Husted, K. (2015), "*Knowledge sharing, knowledge leaking and relative innovation performance: an empirical study*", *Technovation*, Vol. 35 No. 1, pp. 22-31.

- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental research statistics for the behavioural sciences*. (2nd ed.) New York: Holt Rinehart & Winston.
- Saide dan Nesdi E. Rozanda. (2015). "Analisis Kebutuhan Manajemen Pengetahuan pada Perusahaan Perbankan". *Jurnal Sistem Informasi*. Volume 5, Nomor 3. 343-351.
- Samaddar, S., & Kadiyala, S. S. (2006). *An analysis of interorganizational resource sharing decisions in collaborative knowledge creation*. *European Journal of Operational Research*, 170, 192–210.
- Santamaría, L., Jesús Nieto, M., & Miles, I. (2012). "Service innovation in manufacturing firms": *Evidence from Spain*. *Technovation*, 32(2), 144–155.
- Sarwono, Jonathan dan Narimawati, Umi. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS – SEM)*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015.
- Sekaran, Uma. (1992). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons, Inc., 2nd edition. New York.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2013. *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat
- Shujahat, M., Sousa, M. J., Hussain, S., Nawaz, F., Wang, M., & Umer, M. (2017). *Translating the impact of knowledge management processes into knowledge-*

- based innovation: The neglected and mediating role of knowledge-worker productivity. *Journal of Business Research*, 94, 442–450
- Styhre, A., Roth, J., & Ingelgard, A. (2002). Care of the other: knowledge-creation through care in professional teams. *Scandinavian Journal of Management*, 18(4), 503.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sutomo, Maskuri. (2006). "Kepuasan Pelanggan Menginap Pada Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta". *Jurnal Manajemen Bisnis*, 62-75.
- The Knowledge Management Forum. (1996). "*What is knowledge management*", Diunduh melalui [http://www.km-forum.org/what\\_is.html](http://www.km-forum.org/what_is.html) Tanggal 17 Desember.
- Waluyo, R., dan Mochamad A. Wibowo. (2013). "Tingkat Pengelolaan Pengetahuan: Survey pada Beberapa Kontraktor di Indonesia". *Konferensi Nasional Teknik Sipil*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta, 24-26 Oktober 2013.
- Wang, K. L., Chi Chiang dan Chiu-Mei Tung. (2012). "Integrating human resource management and knowledge management from the viewpoint of core employees and organizational performance". *The International Journal of Organizational Innovation*, 5(1): 109-137.
- Wang, S. and Noe, R.A. (2010) Knowledge Sharing: A Review and Directions for Future Research. *Human Resource Management Review*, 20, 115-131.
- Wang, Z., & Wang, N. (2012). *Knowledge sharing, innovation and firm performance*. *Expert Systems With Applications*, 39(10), 8899–8908
- Xie, X., Wang, L., & Zeng, S. (2018). "Inter-organizational knowledge acquisition and firms'

radical innovation”: A moderated mediation analysis. *Journal of Business Research*, 90, 295–306.

Xie, X., Zou, H., & Qi, G. (2018). “Knowledge absorptive capacity and innovation performance in high-tech companies”: A multi-mediating analysis. *Journal of Business Research*, 88, 289–297.

Yang, J.-T. and Wan, C.S. (2004), “Advancing organizational effectiveness and knowledge management implementation”, *Tourism Management*, Vol. 25 No. 5, pp. 593-601.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Kuesioner Penelitian

Yth. Responden Manager Hotel ..... Yogyakarta

Di Kota Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan segala kerendahan hati perkenankanlah saya pada kesempatan ini, memohon kepada bpk/ibu agar bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan yang saya ajukan seperti terlampir dalam kuesioner ini.

Perlu saya sampaikan bahwa tujuan penelitian ini adalah semata-mata untuk tujuan ilmiah, di mana pendapat bpk/ibu dijamin kerahasiaannya dan akan saya gunakan dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "*Analisis pengaruh praktek Knowledge Management khususnya penyebaran, penyimpanan dan penciptaan pengetahuan terhadap inovasi perusahaan di dalam ruang lingkup perusahaan jasa perhotelan di Daerah Istimewa Yogyakarta*"

Akhir kata, atas segala bantuan Bpk/ibu saya ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya.

Hormat saya,

Muhammad Rizki  
Khairil Fhathoni

#### A. Identitas Responden

1. Nama :
  2. Jenis Kelamin :
    - a. Laki-laki
    - b. Perempuan
  3. Umur :
  4. Jabatan :
- B. Kuisoner

Berikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan cara memberi tanda ✓ pada salah satu skor yang ada, yaitu 1 sampai dengan 5 untuk setiap pernyataan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju diberi skor 1
2. Tidak Setuju diberi skor 2
3. Kurang Setuju diberi skor 3
4. Setuju diberi skor 4
5. Sangat Setuju diberi skor 5

Knowledge Sharing (X<sub>1</sub>)

No	Pertanyaan	ST	TS	KS	S	SS
----	------------	----	----	----	---	----

		S				
1.	Pertukaran pengetahuan antar pekerja perusahaan memiliki kontribusi pada penerapan pengetahuan					
2.	Penyebaran pengetahuan dapat mengubah pengetahuan dengan skala perusahaan ke dalam pengetahuan perorangan atau kelompok dan begitu juga sebaliknya.					
3.	Para staff manajer mewariskan teknik pembelajaran, pemecahan masalah, pembuatan kompetensi dan inisiasi situasi aktual perusahaan pada staff lini yang lebih rendah.					
4.	Penyebaran pengetahuan mengedepankan interaksi antar					

	individu dalam proses penyebaran pengetahuan					
--	---	--	--	--	--	--

### Knowledge Storage (X2)

No	Pertanyaan	ST S	TS	KS	S	SS
1.	Penyimpanan pengetahuan di perusahaan kami disusun dengan pengkategorian tertentu.					
2.	Sistem penyimpanan pengetahuan berbasis teknologi informasi berguna dalam pengembangan dan alokasi pengetahuan untuk kebutuhan operasional perusahaan.					
3.	Pembaharuan database pengetahuan di perusahaan kami terus dilakukan					

4.	Manajer lini memilah pengetahuan sesuai kebutuhan untuk memudahkan akses sewaktu waktu					
----	--	--	--	--	--	--

Knowledge Creation (X3)

No	Pertanyaan	ST S	TS	KS	S	SS
1.	Penelitian dan pengembangan dilakukan didalam perusahaan kami untuk menstimulasi penciptaan pengetahuan					
2.	Tersedianya pengetahuan yang berkaitan dengan performa					

	karyawan dipengaruhi oleh penciptaan pengetahuan					
3.	Penciptaan pengetahuan dapat mengkonversi pengetahuan menjadi lebih multiguna yang memiliki timbal balik untuk pengembangan perusahaan					
4.	Penciptaan pengetahuan menjadi pembeda antara pengetahuan yang ada dan yang harus dimiliki perusahaan					

Inovasi (Z)

No	Pertanyaan	ST	TS	KS	S	SS
		S				
1.	Inovasi menjadi ukuran peningkatan potensi perusahaan					
2.	Inovasi dapat mengkolaborasikan pengetahuan yang ada dengan teknologi terkini					

3.	Inovasi menghasilkan sumber daya baru dari pengembangan sektor lain perusahaan					
4.	Inovasi dapat menjajaki pasar dan strategi baru yang belum pernah dijamah dan digunakan					

## Lampiran 2

### GAMBARAN UMUM RESPONDEN

#### Profil Perusahaan

Profil	Kategori	Prosentase
Jenis Hotel berdasarkan Bintang	Bintang 5	24%
	Bintang 4	45%
	Bintang 3	31%
Pengisi kuesioner	Staff Kepala Operasional	90%
	Manajer lini	10%
Lokasi perusahaan	Kota Yogyakarta	32%
	Kabupaten Sleman	20%
	Kabupaten Bantul	10%
Jumlah Karyawan	$\leq 100$	24%
	$\geq 100$	76%



### Lampiran 3

#### PENILAIAN RESPONDEN

##### Deskriptif Variabel Penyebaran Pengetahuan

Indikator Praktik KM (Penyebaran Pengetahuan)	Rata-rata dan Penilaian	
	Mean	Kategori
Kontribusi dari pertukaran pengetahuan	3.850	Tinggi
<i>Upscale</i> dan <i>Downscale</i> kategori pengetahuan	3.710	Tinggi
Pewarisan teknik pembelajaran	3.580	Tinggi
Interaksi dalam penyebaran pengetahuan	3.850	Tinggi
Rata-rata Total	3.747	Tinggi

##### Deskriptif Variabel Penyimpanan Pengetahuan

Indikator Praktik KM (Penyimpanan Pengetahuan)	Rata-rata dan Penilaian	
	Mean	Kategori
Kategorisasi dalam penyusunan pengetahuan	3.490	Tinggi
Penyimpanan pengetahuan berbasis IT	3.420	Tinggi
Pembaharuan database secara periodic	3.520	Tinggi
Pengetahuan sesuai kebutuhan	3.710	Tinggi
Rata-rata Total	3.535	Tinggi

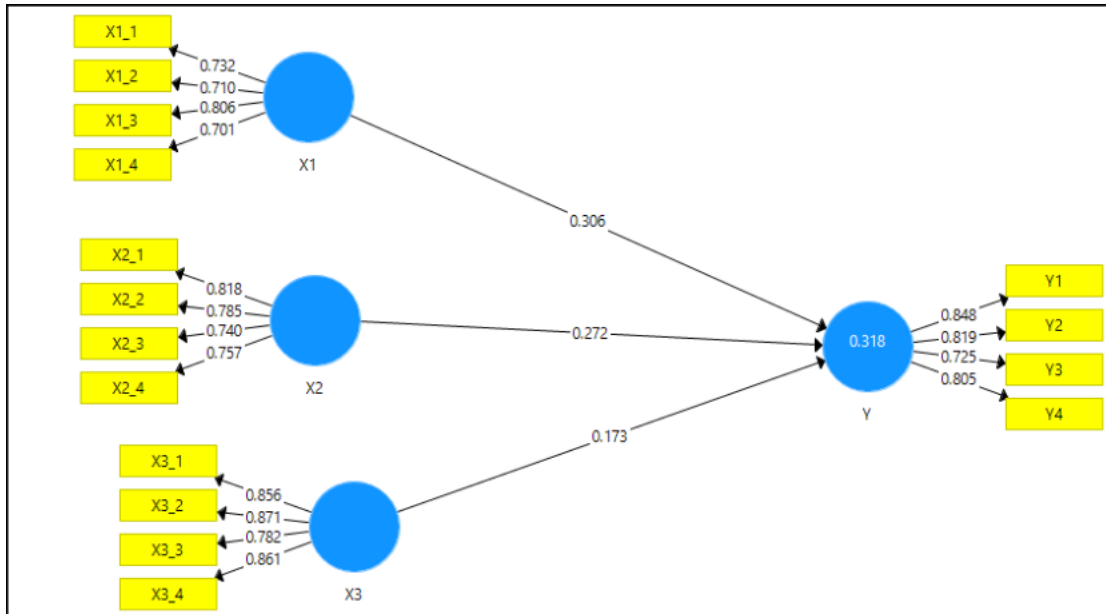
##### Deskriptif Variabel Penciptaan Pengetahuan

Indikator Praktik KM (Penciptaan Pengetahuan)	Rata-rata dan Penilaian	
	Mean	Kategori
Stimulasi penciptaan pengetahuan melalui penelitian dan pengembangan	3.620	Tinggi
Pengaruh ketersediaan pengetahuan	3.510	Tinggi
Konversi pengetahuan kearah multiguna	3.420	Tinggi
Kebutuhan pengetahuan	3.590	Tinggi
Rata-rata Total	3.535	Tinggi

##### Deskriptif Variabel Inovasi

Indikator Inovasi	Rata-rata dan Penilaian	
	Mean	Kategori
Inovasi sebagai ukuran peningkatan potensi perusahaan	3.33	Agak Tinggi
Kolaborasi antara pengetahuan dan teknologi baru	3.06	Agak Tinggi
Sumberdaya baru hasil inovasi sektor lain perusahaan	2.99	Agak Tinggi
Strategi dan penjangkakan pasar yang baru	3.68	Tinggi
Rata-rata Total	3.265	Agak Tinggi

**Lampiran 4**  
**HASIL UJI PENELITIAN**  
 Uji Instrumen



**Validitas Konvergen**

Indikator	Penyebaran Pengetahuan	Penyimpanan Pengetahuan	Penciptaan Pengetahuan	Inovasi
X <sub>1_1</sub>	0.732			
X <sub>1_2</sub>	0.710			
X <sub>1_3</sub>	0.806			
X <sub>1_4</sub>	0.701			
X <sub>2_1</sub>		0.818		
X <sub>2_2</sub>		0.785		
X <sub>2_3</sub>		0.740		
X <sub>2_4</sub>		0.757		
X <sub>3_1</sub>			0.856	
X <sub>3_2</sub>			0.871	
X <sub>3_3</sub>			0.782	
X <sub>3_4</sub>			0.861	

Y <sub>1</sub>				0.848
Y <sub>2</sub>				0.819
Y <sub>3</sub>				0.725
Y <sub>4</sub>				0.805

### Validitas Diskriminan

Indikator	Penyebaran Pengetahuan	Penyimpanan Pengetahuan	Penciptaan Pengetahuan	Inovasi
X1_1	<b>0.732</b>	0.344	0.184	0.363
X1_2	<b>0.710</b>	0.193	0.148	0.324
X1_3	<b>0.806</b>	0.153	0.230	0.340
X1_4	<b>0.701</b>	0.288	0.234	0.414
X2_1	0.218	<b>0.818</b>	0.293	0.414
X2_2	0.314	<b>0.785</b>	0.361	0.342
X2_3	0.359	<b>0.740</b>	0.283	0.250
X2_4	0.173	<b>0.757</b>	0.289	0.329
X3_1	0.252	0.294	<b>0.856</b>	0.312
X3_2	0.257	0.306	<b>0.871</b>	0.263
X3_3	0.234	0.254	<b>0.782</b>	0.284
X3_4	0.171	0.451	<b>0.861</b>	0.348
Y1	0.474	0.405	0.291	<b>0.848</b>
Y2	0.409	0.361	0.310	<b>0.819</b>
Y3	0.193	0.337	0.297	<b>0.725</b>
Y4	0.272	0.295	0.263	<b>0.805</b>

### Composite Reliability

Variabel	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Penyebaran Pengetahuan	0.545	0.827	0.722
Penyimpanan Pengetahuan	0.601	0.858	0.782
Penciptaan Pengetahuan	0.711	0.908	0.864
Inovasi	0.641	0.877	0.814

### Pengukuran R Square

Variable	R Square
Inovasi	0.318

### Koefisien Jalur

Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV)	P values
Penyebaran Pengetahuan Inovasi ->	0.306	0.327	0.092	3.319	0.001
Penyimpanan Pengetahuan Inovasi ->	0.272	0.275	0.079	3.439	0.001
Penciptaan Pengetahuan Inovasi ->	0.173	0.171	0.086	2.021	0.044

## Lampiran 5

Tabulasi Data Kuesioner

X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	Y1	Y2	Y3	Y4
5	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	5
5	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	1	4	3	4	5
4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	2	1	2	1	2	3
3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3
4	3	5	3	2	1	2	2	2	2	4	1	4	2	3	2
4	3	4	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
5	3	4	3	4	1	2	3	3	2	3	1	5	2	3	2
4	3	3	3	2	1	2	4	3	3	3	1	1	2	2	2
3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
4	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3	1	1	2	2	2
2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2
3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	1	2	2	2
4	4	3	4	3	2	4	2	2	2	3	2	1	1	2	2
2	4	2	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	1	2	4
5	4	3	4	4	2	4	2	3	2	3	3	4	1	2	4
3	2	2	4	4	3	4	2	3	2	3	4	3	1	2	4
5	5	3	4	4	3	4	5	3	2	3	4	3	5	2	4
5	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4
5	2	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4
5	2	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4
5	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3
2	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	2	2	2	2
2	2	2	2	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5
1	5	4	5	4	2	3	4	2	3	3	3	4	4	1	4
1	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3
1	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	1	4
2	3	3	4	2	2	2	2	4	5	4	5	2	1	1	2

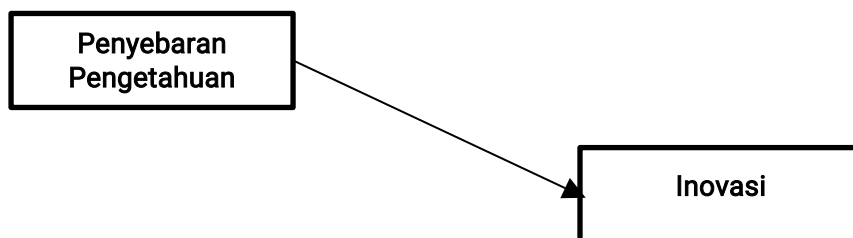
2	1	1	2	4	3	4	5	4	4	3	4	1	1	3	4
1	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	1	1	3	3
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	1	1	2	3
1	3	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	1	2	3	3

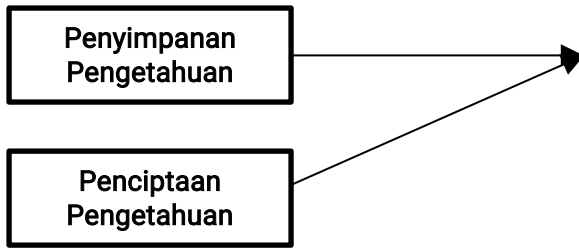
1	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	4	2	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	1	5
5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	1	4
2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	5
2	4	4	5	5	2	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4
2	4	4	3	5	2	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4
5	4	4	4	5	2	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5
3	4	4	3	5	2	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5
5	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5
3	4	3	4	2	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	4
4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	2	4
4	5	5	4	2	2	2	2	5	4	4	5	2	3	2	4
3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5
5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	2	4	5	5	4	5
4	4	3	3	3	5	4	5	2	3	2	4	4	3	3	3
5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3
4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3
5	5	5	4	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	5	3	5	5
4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	2	2	3	5	5	3	5	3	3	3	3
4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	1	1	3
4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3
5	2	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4
5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	2	2	2	3
5	4	3	5	3	4	5	2	3	2	3	3	3	3	4	3
3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	3	5	3	2	3	3
4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4
4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5

4	4	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4
4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	3	4
5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	4	3
5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	3	5	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2
3	3	4	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4
5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5
4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3
5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	3	3
5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4
5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5
5	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	5	3	3	5
5	3	4	5	3	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3	5
5	3	4	5	4	4	4	2	3	4	3	4	5	3	3	5
5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5
4	4	5	5	2	4	4	4	5	2	3	4	4	2	3	5
5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	5
5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	2	2	2	3
5	4	4	3	4	5	5	3	3	5	4	4	5	2	3	2
5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4
3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3
5	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	5
3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	5
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3
5	4	3	4	4	5	4	5	3	5	3	4	2	3	4	3
5	4	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	3	3

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual





Gambar 4.1 Pengukuran (*Outer Model*)

