

Final jurnal

by CULINERY ART MANAJEMEN

Submission date: 08-Jun-2020 05:48PM (UTC+1000)

Submission ID: 1321555897

File name: Final_Jurnal_Andi_Hasbi_Fix_ok.docx (390.71K)

Word count: 5462

Character count: 36526

**PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT
TERHADAP PENGEMBANGAN SDM PERHOTELAN DI
SULAWESI SELATAN**

**EFFECT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT
AGAINST DEVELOPMENT OF HOSPITALITY IN SOUTH
SULAWESI**

Andi Hasbi

Program Studi Administrasi Perhotelan, Politeknik Pariwisata Makassar
hasbiandipoke@gmail.com

Ahmad Ab.

Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Makassar
ahmadpoltekpar@gmail.com

Muhamad

Program Studi Kajian Pariwisata, Sekolah Pascasarjana UGM
drmuhammad@ugm.ac.id

ABSTRACT

Many studies have linked knowledge management and human resource development to create standardized services, but the relationship between the two in the hospitality industry is still lacking as an object of research. The purpose of this study was to analyze the influence of knowledge management on the development of hospitality HR in South Sulawesi. This research uses a quantitative approach with inferential statistical analysis. This research was conducted in three selected districts namely Bone Regency, Soppeng Regency, and Wajo Regency which were the research locus. The population in this study were all-star and non-star hotel employees in the three districts. The total sample is 200 hotel employees and respondents are selected using the accidental method. Data collection using a questionnaire that was built based on previous research. The data analysis technique uses descriptive analysis and Structural Equation Modeling which is processed in Linear Structural Relation software (LISREL 8.5). The results showed that the variable knowledge management significantly influenced the development of hospitality HR. This means that to improve the development of hospitality HR including education, training and the development of the hospitality industry is required to be able to maintain and maintain knowledge management through the implementation of job procedures, able to transfer personal knowledge and technological mastery. This research implies that performance-based training and development and application of knowledge management should be carried out simultaneously in the hospitality industry to produce standardized services in each district.

Keywords: Knowledge Management, Human Resource Development, Hospitality Industry

ABSTRAK

Banyak studi yang telah menghubungkan antara *knowledge management* dan pengembangan SDM untuk menciptakan pelayanan yang standar, akan tetapi hubungan keduanya dalam industri perhotelan masih kurang menjadi obyek dalam penelitian. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis adanya pengaruh *knowledge management* terhadap pengembangan SDM perhotelan di Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik inferensial. Penelitian ini dilakukan pada tiga Kab. yang dipilih yaitu Kab. Bone, Kab. Soppeng dan Kab. Wajo yang menjadi lokus penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan hotel berbintang dan non bintang yang ada pada tiga Kab. tersebut. Jumlah sampel sebanyak adalah 200 karyawan hotel dan responden dipilih dengan menggunakan metode *accidental*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibangun berdasarkan penelitian sebelumnya. Teknik analisis data menggunakan analisis dekriptif dan *Structural Equation Modelling* yang diolah pada perangkat lunak *Linier Structural Relation (LISREL 8.5)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *knowledge management* berpengaruh signifikan terhadap pengembangan SDM perhotelan. Hal ini berarti untuk meningkatkan pengembangan SDM perhotelan meliputi pendidikan, pelatihan dan pengembangan industri perhotelan dituntut mampu memelihara dan menjaga *knowledge management* melalui implementasi *job procedure*, mampu mentransfer *personal knowledge* dan penguasaan teknologi. Penelitian ini berimplikasi bahwa pelatihan dan pengembangan berbasis kinerja dan penerapan *knowledge management* sebaiknya dilaksanakan secara simultan di industri perhotelan untuk menghasilkan pelayanan yang standar di masing-masing Kabupaten.

Kata Kunci: *Knowledge Management*, Pengembangan Sumber Daya Manusia, *Hospitality Industry*.

PENGANTAR

Pariwisata sebagai *leading sector* perekonomian di Indonesia. Dalam kurun satu dasawarsa ini, pariwisata menunjukkan angka yang membanggakan. Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) Pariwisata ke-V tahun 2018 yang digelar oleh Kementerian Pariwisata Republik Indonesia melaporkan bahwa angka kunjungan di Indonesia tercapai 97 % atau 17 Juta wisatawan mancanegara yang melakukan kunjungan per 2017-2018 yang semula ditargetkan sebanyak 20 juta kunjungan. Menyongsong Tahun 2020, melalui Menteri Pariwisata Wishnutama Kusubandio (2019) memaparkan Program Strategis bidang Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tahun 2019-2024. Dalam laporan tersebut disebutkan arahan Presiden Joko Widodo diantaranya Lima Arahan Presiden (Pembangunan SDM, Pembangunan Infrastruktur, Simplikasi Regulasi, Penyederhanaan Birokrasi dan Transformasi Ekonomi); Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN) 2020-2024; Program Jangka Panjang dalam Kerangka RPJMN 2020-2024; dan Program Jangka

Pendek. Salah satu prioritas adalah pembangunan SDM. Untuk mengembangkan arah kebijakan pengembangan SDM dengan meningkatkan produktifitas dan daya saing. Strategi yang digunakan adalah pendidikan vokasi berbasis kerja sama industri.

SDM adalah salah satu faktor terpenting dalam mempromosikan industri pariwisata Indonesia. SDM adalah aset utama yang seharusnya dalam pengelolaannya sangat diperlukan professionisme sehingga dapat menghasilkan sistem penataan manajemen organisasi yang lebih efektif dan efisien. Selain aspek fisik dan keterampilan salah satu aspek SDM adalah perilaku (Ariana & Riana, 2013).

Sulawesi Selatan adalah salah satu daerah di Indoensia dengan banyak potensi wisata. Menurut data dari dinas Pariwisata Sulawesi Selatan jumlah wisatawan asing pada tahun 2018 adalah sebanyak 175.000 dengan realisasi 236.491 kunjungan, sementara target wisatawan domestik Tahun 2018 sebanyak 5.750.000 kunjungan dengan realisasi 8.426.528 kunjungan. Lokasi kunjungan tersebar di beberapa wilayah potensial seperti Kota Makassar, Kab. Bulukumba, Tana Toraja, Toraja Utara, Wajo dan Bone.

Saat ini Kab. Bone, Soppeng dan Wajo tumbuh dan berkembang, memberikan pengaruh pada persaingan yang kompetitif. Sejauh ini, di Sulawesi Selatan ada banyak hotel berbintang dan non bintang. Data terbaru dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2018 mencatat hotel berbintang sebanyak 554 kamar dengan rincian sebanyak 8 hotel berbintang dengan total kamar sebanyak 227 kamar dan sebanyak 25 hotel Non-Bintang dengan total kamar sebanyak 327 kamar, dengan rata rata tingkat hunian kamar berkisar 38 %. Data untuk Kab. Soppeng menunjukkan bahwa jumlah hotel non bintang sebanyak 18 hotel dan memiliki jumlah kamar sebanyak 248 sementara Kab. Wajo jumlah hotel non bintang sebanyak 23 dengan total pengunjung sebanyak 81.137 wisatawan lokal dan mancanegara.

Knowledge Management adalah pekerjaan yang dirancang dalam peningkatan sistem pengetahuan yang sangatlah bermanfaat dalam suatu organisasi termasuk membiasakan diri dengan kebiasaan berkomunikasi dengan individu yang lain dengan cara memberikan peluang belajar dan mempromosikan berbagi pengetahuan (Anggapraja, 2016). Dalam dunia *hospitality* perhotelan selain komunikasi individu antara sesama karyawan hotel juga menitikberatkan komunikasi antara sesama mitra kerja dan tamu atau pelanggan. Dalam pengembangan SDM perhotelan manajer atau pimpinan menemui banyak tantangan.

Dalam pengelolaan SDM dibutuhkan kemampuan manajerial yang baik mengingat tantangan yang dihadapi tidak mudah. Usaha untuk merubah suatu tantangan secara efektif menjadikan suatu *opportunity* (peluang) merupakan suatu keahlian tersendiri. Jika hal ini tidak ditangani secara profesional tidak menutup kemungkinan tantangan tersebut akan menjadi sebuah ancaman (*threat*), pengembangan SDM dilakukan dengan pelatihan dan pengembangan, Pengembangan organisasi dan karier (Riyanti & Edison, 2016 dan Kaswan, 2013).

Knowledge Management merupakan sistem atau seni dalam menciptakan sebuah nilai dari *intangible asset* yang memberikan peluang pada perusahaan untuk mendapat pengetahuan baru, pengalaman serta kreativitas stafnya dalam rangka untuk memperbaiki kinerja perusahaan. (Davidson & Voss, 2002 dan Anggapraja, 2016). Manajemen Pengetahuan merupakan salah satu kegiatan bisnis yang di dalamnya terdapat aspek penting, yakni pemberlakuan komponen pengetahuan yang mana kegiatan-kegiatan bisnis dapat diimplementasikan ke dalam strategi, kebijakan serta implementasi segenap kegiatan perusahaan secara *holistic* yang secara langsung berhubungan dengan aset intelektualisme sebuah perusahaan dalam rangka mencapai sebuah tujuan atau harapan perusahaan. (Kandou, dkk (2016) dan Barclay & Murray, 2002).

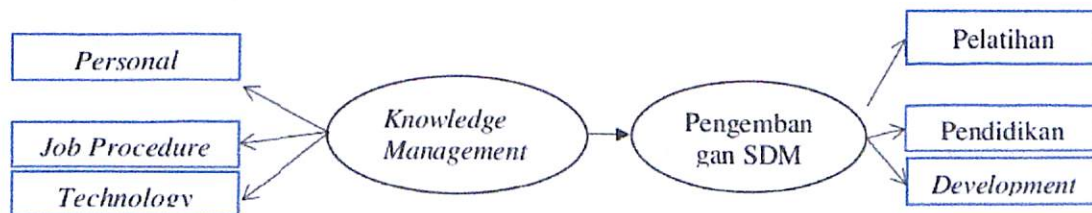
Pengaruh perubahan pada beberapa aspek seperti aspek budaya dan aspek pendidikan disebabkan oleh adanya perubahan pada komunitas industri menuju komunitas yang berbasis pengetahuan sehingga sebagai dampak dari perubahan tersebut adalah kebutuhan akan kualifikasi baru yang berbasis pengetahuan pada pekerjaan baru tersebut yang mana kualifikasi tersebut tidak dimiliki oleh pekerja di industri (Wijaya, Sudjimat, & Nyoto, 2016). Latar belakang pendidikan karyawan adalah terpenting bagi perusahaan untuk diperhatikan, sehingga perlu untuk menyesuaikan posisi kerja mereka sesuai dengan keterampilan dan latar belakang pendidikannya. Proses pendidikan (*formal dan informal*) merupakan konsekuensi yang ditempuh dan menjadi milik diri manusia guna menyelesaikan berbagai permasalahan kehidupan yang terjadi.

Kemampuan manusia dan daya dukung pariwisata merupakan modal aset yang tidak berwujud yang mengacu pada seberapa besar pengetahuan, kemampuan akan pemanfaatan keterampilan yang dimiliki, mampu memahami sistem dan kreativitas, mampu memotivasi dalam memberikan layanan produk yang berkualitas tinggi. Modal manusia akan jauh lebih berharga dari pada modal fisik (peralatan dan teknologi) atau bahkan modal keuangan sekalipun karena sulit untuk ditiru atau dibeli dan itu unik bagi perusahaan. Hal ini menunjukkan betapa kemampuan manusia merupakan bagian dari sebuah 'kebudayaan'. Dari beberapa pengaruh yang sangat diutamakan yakni daya dukung suatu kawasan wisata.

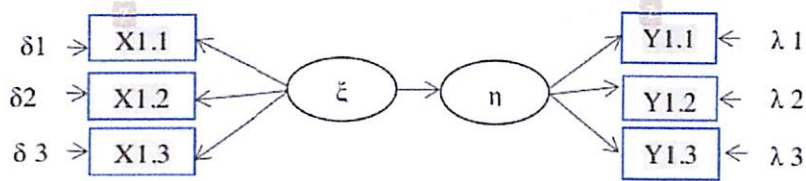
dimana merupakan faktor fisik kekuatan pendukung wisata juga terkait dengan faktor psikologis wisatawan (Muhamad, 2012).

Koentjaraningrat (1993), menunjukkan bahwa budaya adalah keseluruhan manusia yang terdiri dari perilaku dan hasil perilaku, dan hasil perilaku dan perilaku diatur oleh perilaku yang diperoleh melalui pembelajaran dan semua perilaku ini diatur dalam kehidupan manusia. (Inrevolzon, 2013). Kemampuan manusia dalam upaya peningkatan dunia perhotelan ini merupakan suatu proses dinamika kebudayaan, berlangsung internalisasi, sosialisasi, dan enkulturasi yang sangat panjang prosesnya.

Dalam penelitian sosial-budaya, isu-isu mengenai pengaruh *knowledge management* terhadap pengembangan SDM perhotelan, khususnya di Sulawesi Selatan tidak dapat dipisahkan dari dua kombinasi pendekatan, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini berangkat dengan kaidah-kaidah kuantitatif, untuk mengukur pengaruh signifikan *knowledge management* terhadap pengembangan sumber daya perhotelan. Cara-cara ini menegaskan bahwa hasil penelitian ini syarat dengan ciri kuantitatif yang dideskriptifkan secara eksplanatoris. Dengan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey dengan mengambil beberapa responden dari populasi di lapangan menggunakan angket sebagai alat pengumpul data. Objek penelitian adalah karyawan hotel yang tersebar di tiga Kabupaten yakni Bone, Soppeng dan Wajo dimana terdapat 200 karyawan hotel sebagai responden di masing-masing daerah. Teknik analisis data menggunakan: (1) analisis data deskriptif akan menjelaskan karakteristik responden khususnya dalam hubungannya dengan variabel penelitian dan (2) analisis statistik menggunakan teknik *SEM* dengan *LISREL application 8.70*. Struktur analisis variabel penelitian yaitu pengaruh *knowledge management* terhadap pengembangan SDM perhotelan, dapat dilihat pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Struktur analisis variabel penelitian



Gambar 2. Diagram jalur orientasi *knowledge Management* terhadap pengembangan SDM perhotelan.

Hipotesis statistik penelitian adalah:

H0. $\gamma = 0$: Parsial menunjukkan *knowledge management* tidak berpengaruh terhadap pengembangan SDM perhotelan.

H1. $\gamma \neq 0$: Parsial menunjukkan *knowledge management* berpengaruh terhadap pengembangan SDM perhotelan.

Dengan hasil menggunakan uji statistic uji t yang menampilkan hitungan LISREL, maka Ho ditolak (tidak diterima), bila t hitung > t tabel, mandakan adanya pengaruh laten eksogen ξ berpengaruh signifikan terhadap variabel laten endogen η . uji validitas dan reliabilitas instrument. Penggunaan penelitian ini dengan pendekatan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* dengan Lisrel 8.5.

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas (data n = 200)

		Estimator			Keterangan
Knowledge Management (X)	Indikator	X1.1	X1.2	X1.3	
	Loading factor	11,3	11,2	12,8	Valid
	(λ)	7	6	9	
	Reliabilitas (1- δ)	8,96	8,99	7,47	Reliable
Pengembangan SDM (Y)	Indikator	Y1.1	Y1.2	Y1.3	
	Loading factor	13,2	13,5	13,0	Valid
	(λ)	9	9	9	
	Reliabilitas (1- δ)	7,85	7,53	7,93	Reliable

Sumber estimasi: *output Lisrel, 2019*

Untuk membuktikan model yang digunakan sudah tepat dan menunjukkan bahwa hubungan antara variabel sudah memenuhi ukuran kesesuaian model (*Goodness of Fit Measures*), dilihat berdasarkan urutan kriteria adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Kriteria Kesesuaian model (*Goodness of Fit Measures*)

Ukuran GoF	kriteria 'fit'	Estimasi
Chi-Square (X^2)	<<<	105.38*
P-Value	>0,05	0.06*
RMSEA	≤0,08	0.05*
GFI	>0.90	0.91*
AGFI	>0.90	0.96*
NFI	>0.90	0.97*
CFI	>0.95	0.98*
IFI	>0.90	0.98*
RFI	>0.90	0.96*
PNFI	>0.90	0.72*
CN	<N	123.65*

Sumber Estimasi: Output Lisrel, 2019

N = 200 *sesuai petunjuk kriteria yang baik

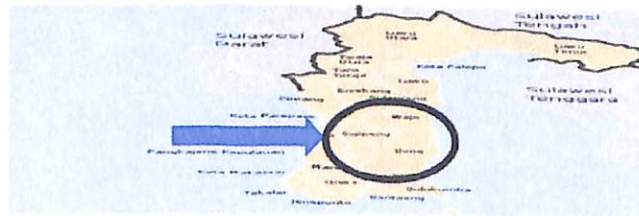
Uji kecocokan dalam model SEM sebagai berikut :

1. Uji kecocokan dengan menggunakan analisis statistik dengan teknik *Structural Equation Modelling* (SEM) yang menandakan bahwa semakin kecil nilai statistik menunjukkan nilai semakin baik atau ($P > 0,05$) sementara untuk nilai *Chi-Square* (X^2) adalah alat uji yang sangat penting untuk mengukur *overall fit*, sehingga hasil dalam penelitian jumlah sampel digunakan minimal berukuran 100 sampai 200 sampel. (Ferdinand, 2011). Hasil penelitian menunjukkan nilai X^2 untuk model yang diteliti sebesar 105,38
2. *Probability Value* (*P-Value*) untuk menguji tingkat signifikansi model. Nilai *P-value* dalam penelitian ini 0,06 atau ($> 0,05$) menunjukkan model yang dikembangkan dalam penelitian ini (model teoritis) baik atau tidak berbeda dengan fakta di lapangan.
3. RMSEA atau *Root Mean Square Error of Approximation* sebagai salah satu alat uji kecocokan dalam SEM, sebuah indeks atau nilai yang dapat digunakan untuk mengkompensasi *statistic chi square* (x^2), apabila jumlah yang diperoleh semakin kecil maka nilai itu akan makin baik ($< 0,08$). Untuk nilai indeks RMSEA merupakan suatu model yang menunjukkan sebuah *close fit* yang merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* yang artinya hasil model yang diteliti sebesar 0,05 dimana kriteria kurang dari 0,08.
4. Alat uji kecocokan yang lain dalam analisis SEM, GFI (*Goodness of Fit Index*) untuk menguji dan menghitung indeks kesesuaian dimana matriks kovarian sampel yang dapat dijelaskan melalui matriks kovarian melalui populasi yang

diestimasi (Ferdinand, 2011), artinya untuk GFI yang bernilai antara 0,00 - 1,00 artinya bahwa penilaian $> 0,90$ menandakan bahwa tren tersebut menunjukkan bernilai baik dan layak. Untuk nilai GFI dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hasil model yang diteliti adalah 0,91 ini menunjukkan bahwa model yang didapat sesuai standar model yang baik.

5. Untuk menguji nilai AGFI (*Adjusted Goodness of Fit*) dengan menggunakan alat uji analisis determinasi (r^2) yang biasanya disebut dengan alat uji regresi berganda. Analisis ini untuk menguji dan mengkondisikan derajat bebas diterimanya sebagai suatu tren. Penilaian AGFI yang dipersyaratkan merupakan penilaian AGFI $> 0,90$. Nilai tren diperoleh dalam penelitian ini 0,96 menunjukkan bahwa itu memenuhi kriteria model yang dapat diterima.
6. Nilai NFI (*Normed fit Index*) dikatakan sebagai suatu model sebesar NFI $> 0,9$. Nilai NFI sebesar 0,97 dan hasilnya memenuhi kriteria fit.
7. CFI (*Comparative Fit Index*) kisaran antara 0 -1. Menunjukkan semakin dekat ke- 1 juga menunjukkan semakin tinggi fit kecocokan. Nilai yang disarankan adalah CFI $> 0,95$. Model penelitian ini menunjukkan NFI sebesar 0,98 berarti memenuhi kriteria.
8. Nilai IFI (*Incremental Fit Index*) merupakan Model dengan batas 0,90, sementara hasil nilai yang dihasilkan sebesar 0,98 dengan tingkat fit yang dapat diterima dengan baik.
9. Nilai RFI (*Relatif fit of index*) terdiri pada kisaran 0 sampai dengan 1, artinya hasil dari RFI yang mendekati 1 menunjukkan suatu kriteria nilai yang baik yakni 0,96.
10. CN (*Critical N*). suatu model dikatakan baik apabila nilai CN $<$ jumlah sampel. Model dalam penelitian ini menghasilkan nilai CN sebesar 123,65 lebih kecil dari jumlah sampel 200.

LOKASI PENELITIAN

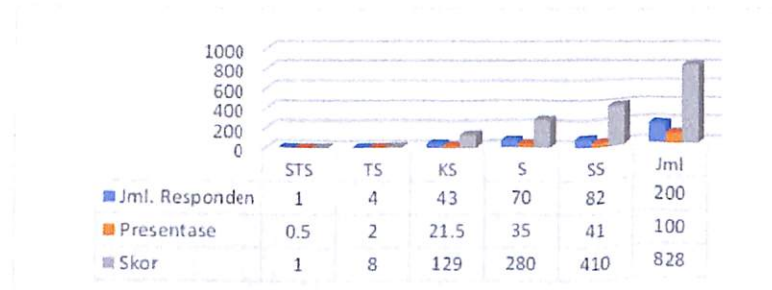


Gambar 3: Lokasi Penelitian BOSOWA (Kab. Bone, Kab. Soppeng dan Kab. Wajo), (Modifikasi, wikipedia, 2019)

Penelitian ini dilaksanakan di Sulawesi Selatan meliputi Kab. Bone, Kab. Soppeng dan Kab. Wajo yang dilaksanakan pada awal Mei sampai dengan Oktober tahun 2019. Lokasi ini dipilih secara sengaja (juga dibaca *purposive*) atas beberapa pertimbangan mendasar: (1) aksesibilitas (*accessible*) pada ketiga lokasi (Kab. Bone, Kab. Soppeng dan Kab. Wajo); (2) pertimbangan kedekatan geografis, sehingga diasumsikan ketiga Kabupaten memiliki hubungan jejaring (*networking*) satu sama lain; (3) dan tipologi perkembangan hotel yang relatif identik.

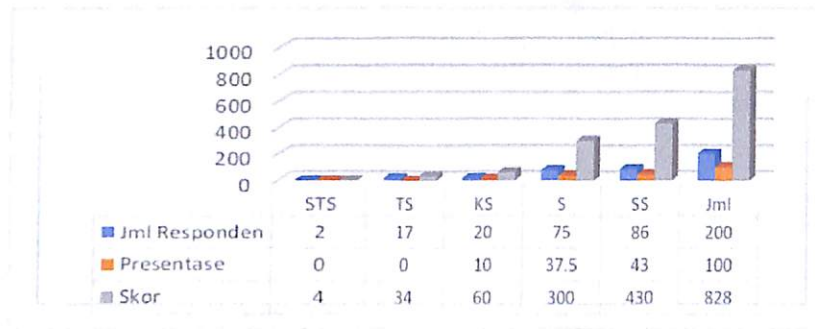
PEMBAHASAN

Orientasi *Knowledge Management* bagi karyawan hotel di Kab. Bone, Kab. Soppeng dan Kab. Wajo dilihat dari tiga dimensi: *personal knowledge*, *job procedure* dan *technology* dimana dioperasionalkan menjadi tiga belas item pernyataan. Tanggapan responden untuk setiap unit pernyataan bisa dilihat pada gambar 4. Dimensi *Personal Knowledge* diukur menggunakan lima item pernyataan menyangkut tanggapan responden mengenai pengetahuan masing-masing responden yang diperoleh dari pengalaman sehari-hari yang berbeda dengan pengalaman orang lain.



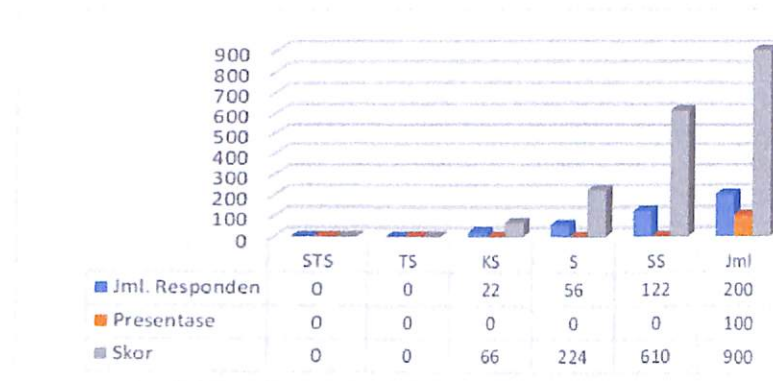
Gambar 4: Tanggapan responden tentang *Personal Knowledge*

Dimensi *job procedure* diukur dengan menggunakan indikator pernyataan yang menyangkut pengetahuan individu serta tanggung jawab pekerjaan yang sesuai dan dapat dijadikan sebagai media informasi bagi individu yang satu dengan yang lainnya dan dideskripsikan ke dalam bentuk dokumen atau pelatihan-pelatihan.



Gambar 5: Tanggapan responden mengenai *Job Procedure*

Usaha yang dikemas ke dalam sistim informasi teknologi merupakan suatu nilai tambah aplikasi *Management Information system* berbasis komunikasi serta komunikasi dalam suatu proses, menampilkan, pengelolaan data informasi termasuk produsen komputer dan komponen komputer, mengembangkan *softwares* komputer dan perangkat layanan komputer, berbagai peralatan komunikasi, produsen komponen dan layanan jasa (Choirina, F., D, 2014).



Gambar 6: Tanggapan Responden mengenai *Technology*

Rekapitulasi skor tanggapan responden tentang Manajemen Pengetahuan dapat dilihat pada tabel 3.

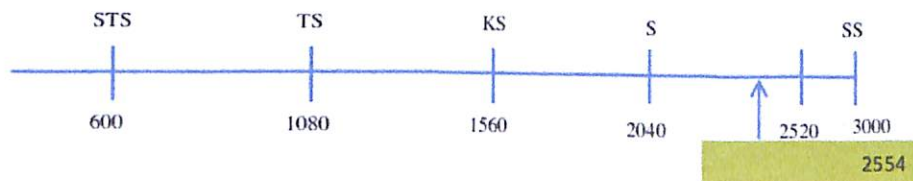
Table 3. Rekapitulasi Responden mengenai *Knowledge Management*

Dimensi		Skor Jawaban Responden					Σ Skor
		5	4	3	2	1	
<i>Personal Knowledge</i>	F	82	70	43	4	1	
	%	41.0	35.0	21.50	2.0	0.50	
	S	410	280	129	8	1	828
<i>Job Procedure</i>	F	86	75	20	17	2	
	%	43.0	37.50	10.0	8.50	1.00	
	S	430	300	60	34	2	826
<i>Technology</i>	F	122	56	22	0	0	
	%	41.0	35.0	21.50	0	0	
	S	610	224	66	0	0	900
Total	F	290	201	85	21	3	2554

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 3 menunjukkan bahwa skor tertinggi adalah dimensi *Technology*. Hal ini berarti sebagian besar karyawan hotel sangat setuju media penyebaran yang tepat yakni *explicit knowledge*.

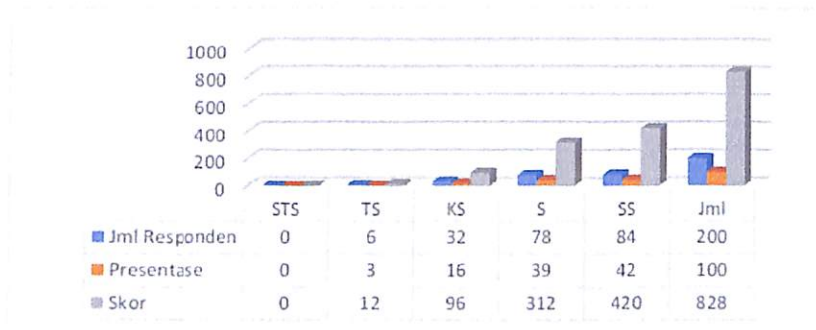
Teknologi adalah salah satu elemen dasar Manajemen Pengetahuan yang merupakan salah satu fungsi dari *explicit knowledge*. Teknologi yang terbaharukan digunakan oleh beberapa perusahaan untuk pendistribusian Pengetahuan (*knowledge*) meliputi *intranet*, di mana itu adalah target perangkat *knowledge* dan berkolaborasi, berkomunikasi, dan berbagi pengetahuan melalui metode secara “daring”. (Kosasih & Budiani, 2008). Selanjutnya interval skor untuk setiap kategori ditetapkan sebagaimana gambar 7.



Gambar 7. Garis Kontinum Variabel Orientasi *Knowledge Management*

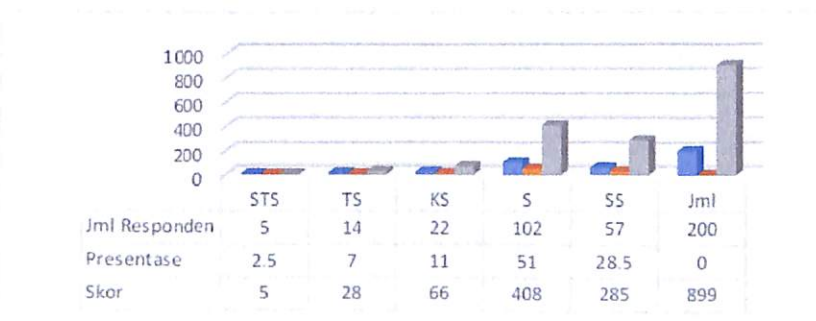
Pengembangan SDM perhotelan dalam penelitian ini dibentuk oleh tiga dimensi yakni dimensi pelatihan, dimensi pendidikan dan dimensi pengembangan. Dimensi-dimensi tersebut dioperasionalisasikan menjadi 9 butir pernyataan.

Aspek-aspek berikut pengembangan SDM dijelaskan menggunakan indikator; proses dimulai dengan strategi perencanaan kebutuhan SDM relatif terhadap sumber daya lain untuk memberikan keterampilan dasar yang berkaitan dengan organisasi kerja. Berikut ini adalah jawaban rata-rata responden terhadap pengembangan sumber daya karyawan perhotelan.



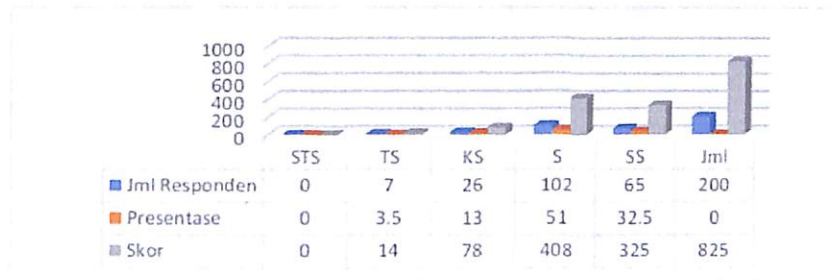
Gambar 8. Tanggapan responden mengenai Pelatihan

Dimensi pendidikan dalam penelitian ini dibentuk oleh proses pengembangan kemampuan berpikir karyawan hotel secara formal yang bertujuan untuk membuka cakrawala berpikir dalam konteks tugas pokok pekerjaannya meliputi pelatihan *fidelio* di *room division*, pelatihan *micros* di restoran, pelatihan binatu di *Laundry*. Berikut rata-rata tanggapan responden mengenai penerapan indikator ini dalam pendidikan.



Gambar 9. Tanggapan responden mengenai Pendidikan

Dimensi *Development* merupakan proses pengembangan SDM dari karyawan operasional sampai manajemen yang berkelanjutan dalam rangka mendapatkan konsep pengembangan baik secara konsep abstrak dan konkrit teoritis dan sistematis.



Gambar 10. Tanggapan responden mengenai Pengembangan

Rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap ketiga dimensi pengembangan SDM perhotelan, terdapat pada tabel 4.

Table 4. Rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap ketiga dimensi pengembangan SDM perhotelan

Dimensi		Skor Jawaban Responden					Σ Skor
		5	4	3	2	1	
<i>Training</i>	F	84	78	32	6	0	828
	%	42.0	39.0	16.0	2.0	3.0	
	S	420	312	96	12	0	
<i>Education</i>	F	57	102	22	14	5	899
	%	28.50	51.0	11.0	7.0	2.50	
	S	285	408	66	28	5	
<i>Development</i>	F	65	102	26	7	0	825
	%	32.50	51.0	13.0	3.50	0.0	
	S	325	408	78	14	0	
Total	F	290	201	85	21	3	2552

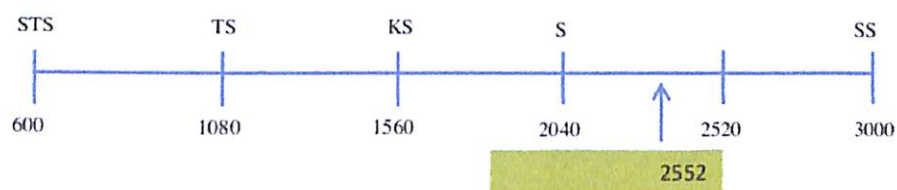
Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 4 menunjukkan bahwa skor tertinggi adalah dimensi *Education*. Hal ini berarti sebagian besar karyawan hotel sangat setuju proses pengembangan kemampuan berpikir karyawan hotel secara formal melalui Pendidikan singkat yang mengacu pada penguasaan keahlian tertentu yang bertujuan untuk membuka cakrawala berpikir dalam bidang keahlian perhotelan. Pendidikan yang berbasis pada pencapaian dan penguasaan pekerjaan secara spesifik meliputi penguasaan

bidang pada *receptionist*, *FB*, *Servie*, *Dapur*, layanan binatu (*laundry*), pelayanan kamar (binatu), pengadaan barang dan jasa (*purchase*), penanganan keuangan (*accounting*), pemeliharaan dan penanganan peralatan (*maintenance*), sanitasi dan keselamatan kerja, serta pengamanan hotel (*security*).

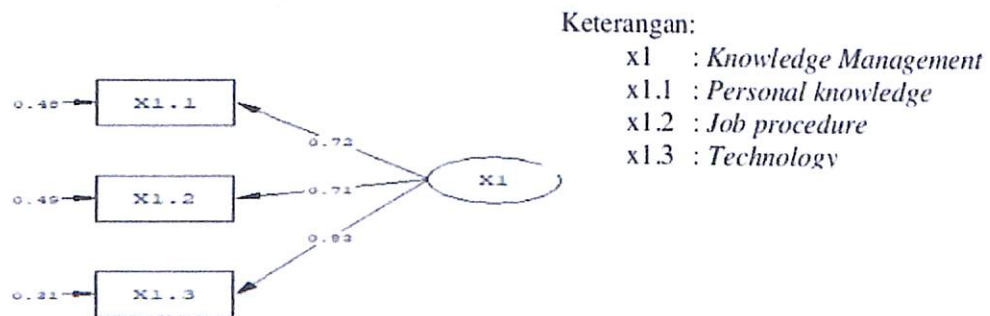
Sejalan dengan hasil penelitian ini sebagai SDM yang dapat dilihat oleh manajer dan administrator hotel untuk meningkatkan pemberian layanan melalui berbagai pengembangan, pembelajaran Pendidikan dan pelatihan formal maupun informal berdasarkan standar kompetensi nasional

Selanjutnya interval skor untuk setiap kategori ditetapkan sebagaimana gambar 11



Gambar 11. Garis Kontinum Variabel Orientasi Pengembangan sumber daya manusia Perhotelan

Variabel- variabel orientasi *Knowledge Management* diukur menggunakan tiga variabel manifest, gambar berikut menunjukkan bobot faktor masing-masing variabel persediaan saat membentuk variabel dominan:



Gambar 12. Model pengukuran Variabel laten *Knowledge Management*

Pada ketiga variabel manifest yang mengukur *Knowledge Management*, variabel *technology* merupakan variabel manifest yang paling dominan dalam

pembentukan variabel laten *knowledge management*. Tes selanjutnya adalah apakah indikator tersebut digunakan untuk mengukur variabel laten *knowledge management* sangat konsisten melalui pendekatan *variance extrateded*.

Table 5. Ringkasan hasil statistik variabel *Knowledge management*

Indikator	Standardized Loading	(Standardized Loading)	Nilai t*	Error Variance
X1.1	0.72	0.52	11.73	0.35
X1.2	0.71	0.51	11.26	0.23
X1.3	0.82	0.69	13.89	0.69
Jumlah	3.68	1.72	36.52	1.27

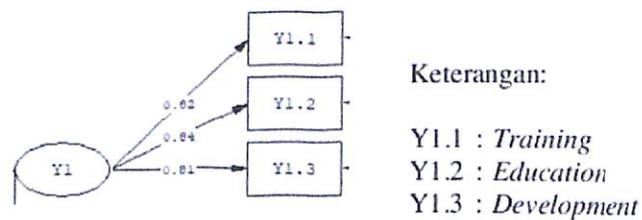
Variance Extracted = 0.57

Sumber: Data Primer, 2019

*t kritis = 1.96

Berdasarkan table 5, nilai t menunjukkan indikator yang digunakan tentang pengaruh variabel laten *technology* (nilai $t > 1,96$). nilai *extracted variance* sebesar 0,57 menandakan bahwa 57 % instrumen yang terkandung dalam ketiga indikator terwakili dalam variabel laten.

Variabel laten Pengembangan SDM perhotelan diukur menggunakan ketiga variabel manifest, pada gambar di bawah ini anda dapat melihat faktor-faktor dari masing-masing variabel yang membentuk variabel potensial:



Gambar 13. Model Pengukuran Variabel laten pengembangan SDM perhotelan.

Pada ketiga variabel manifest yang mengukur pengembangan SDM perhotelan variabel *education* merupakan variabel manifest yang paling dominan dalam pembentukan variabel laten pengembangan SDM perhotelan. Selanjutnya dilakukan pengujian apakah indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur *variabel laten* pengembangan SDM perhotelan mempunyai derajat kesesuaian yang cukup tinggi melalui pendekatan *variance extrateded*.

Tabel 6. Ringkasan hasil komputasi statistik model pengukuran variabel Pengembangan SDM perhotelan.

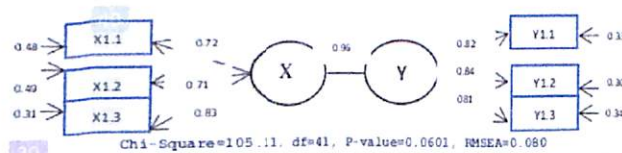
Indikator	Standardized Loading	(Standardized Loading)	Nilai t*	Error Variance
y1.1	0.82	0.67	0	0.22
y1.2	0.84	0.70	13.59	0.27
y1.3	0.81	0.66	13.09	0.20
Jumlah	2.47	2.03	36.52	0.69

Variance Extracted = 0.68

Sumber: Olahan data, 2019

*t kritis = 1.96

Berdasarkan tabel 6, nilai t menunjukkan indikator yang digunakan berpengaruh terhadap variabel laten *education* (Nilai t > 1.96). nilai *variance extracted* sebesar 0.68 menunjukkan bahwa 68 % informasi yang terkandung dalam ketiga indikator terwakili dalam variabel laten. Simpulan hasil kombinasi pengukuran dan diagram model jalur struktur di dapat dari *full model* di bawah ini



Gambar 14. Diagram jalur model lengkap (*full model*) antar variabel

Nilai koefisien jalur lebih besar dari nol membuktikan bahwa hipotesis penelitian ini dimana uji signifikansi dengan membandingkan nilai t-hitung dan t-kritis dibahas pada tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7 Uji signifikansi pengaruh *Knowledge Management* terhadap pengembangan SDM perhotelan.

Koefisien Jalur	t-hitung	t-kritis	Kesimpulan
0,96	12.68	1.96	Terdapat pengaruh positif dan signifikan

Sumber : hasil olahan data, 2019

Uji signifikansi pengaruh *Knowledge management* terhadap pengembangan SDM perhotelan dengan membandingkan nilai t-hitung diperoleh (12,68) > t-kritis (1,96), menunjukkan *Knowledge management* berpengaruh signifikan terhadap pengembangan SDM perhotelan pada taraf kepercayaan 95 % (α 0,05).

Berdasarkan tabel 7, *Knowledge Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengembangan SDM perhotelan, artinya *Knowledge Management* merupakan sebuah anteseden dari pengembangan SDM perhotelan, semakin tinggi orientasi *Knowledge Management* akan semakin tinggi pengembangan SDM, demikian pula sebaliknya semakin kurang orientasi *Knowledge Management* karyawan hotel, maka pengembangan SDM perhotelan akan berkurang. Hasil wawancara beberapa *manager* hotel yakni hotel Helioz, hotel Sermani dan Hotel 888 menyatakan bahwa beberapa karyawan hotel perlu penguasaan keahlian pekerjaan khususnya yang berbasis kompetensi bidang layanan makanan dan minuman, *room division* dan *maintenance* dan *security* sangat membantu dalam tugas pokok karyawan hotel.

Proses pembelajaran adalah bagian dari manusia, teknologi, Pengetahuan, dan organisasi yang terlibat dalam penelitian. interaksi ini adalah salah satu perubahan dalam ide, perilaku, kepercayaan, mentalitas, strategi, kebijakan, dan prosedur dan cara mereka berinteraksi dengan manusia, teknologi dan organisasi. (Dadi, 2018)

Knowledge management berbasis pada keahlian. Proses pembentukan keterampilan teknis operasional yang di dalamnya terdiri *tacit knowledge* dan *explicit knowledge* pada proses pendidikan jangka pendek bagi para karyawan dilakukan secara sistematis. Manajemen pengetahuan merupakan suatu usaha dalam mengintegrasikan keahlian kolektif secara utuh dalam organisasi, yang bersumber pada pengetahuan meliputi database, dokumen-dokumen yang selanjutnya didistribusikan kepada pihak pengguna dalam organisasi baik perorangan maupun secara kelompok agar dapat menghasilkan pencapaian yang terbesar (Cahyono, n.d.). Temuan di lapangan dalam hasil wawancara dengan *supervisor* hotel Helioz, hotel 888 dan hotel Sermani mengungkapkan bahwa peran pelatihan berbasis kompetensi sangat banyak membantu dalam tugas kerja khususnya pada bagian *receptionist*, *restaurant*, *laundry* dan *room attendant*.

Manajemen Pengetahuan dengan model *tacit knowledge* dan *explicit knowledge* yang diterapkan pada beberapa karyawan hotel mencapai 80 persen pada lokasi penelitian, meliputi Kab. Bone, Soppeng dan Wajo. Bentuknya *tacit knowledge* berupa pengetahuan yang didapatkan oleh karyawan melalui pengalaman pribadi yang ditransfer kepada sesama karyawan hotel yang disebut

dengan *personal knowledge* berupa kemampuan dalam mengendalikan pekerjaan, penanganan keluhan tamu serta kemampuan karyawan dalam mengantisipasi kebutuhan pelanggan. Dengan *personal knowledge*, para karyawan hotel saling mengisi masing-masing kekurangan berdasarkan pada pengalaman kerja sehingga dapat saling melengkapi. Temuan di lapangan mengungkapkan bahwa beberapa karyawan hotel yang sudah berpengalaman kerja pada sejumlah hotel yang berbeda sangat membantu dalam *transferred knowledge* kepada karyawan baru di hotel. Sementara *Knowledge management* dengan model *explicit knowledge* dalam mentransfer ilmu dilakukan oleh karyawan hotel melalui *sequence of service* yaitu tata cara pelayanan yang berlaku di masing-masing hotel yang mampu dikuasai baik oleh para karyawan hotel serta kegiatan lain yang terkait di dalamnya yang mudah untuk ditransfer, bentuk *transfer* melalui pelatihan dengan memanfaatkan media teknologi sebagai alat peraga meliputi *video demonstration*, *Fidelio* dan *micros*.

Proses *transferred knowledge management* melalui *personal knowledge* yang didapatkan melalui pengalaman pribadi karyawan hotel. Bentuk implementasinya secara teratur melalui *job procedure* serta dalam bentuk penerapan standar operasional prosedur pada masing-masing bidang pekerjaan, dimana setiap karyawan dalam proses penerapan standar operasional prosedur tersebut dengan memanfaatkan media teknologi dalam bentuk *video* sebagai alat peraga. Hasil wawancara dengan supervisor Hotel 888, Hotel Sermani dan Hotel Helios menyatakan bahwa pengembangan SDM perhotelan dilakukan melalui pelatihan, demonstrasi di tempat kerja secara berkala dan berkesinambungan serta pengembangan model pelatihan dengan melakukan *formal education* dalam bentuk *short course* dengan lembaga pendidikan yang mengarah pada dunia *hospitality* dalam rangka memperbaiki kualitas layanan perhotelan.

Studi yang dilakukan oleh *Schall* yang mendukung hasil penelitian, dimana terdapat 527 responden atau terdapat hubungan korelasi sebesar 0,76 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa hotel tersebut jauh dari standar properti hotel yang memadai baik dari segi ukuran dan fasilitasnya, namun para manajernya secara aktif melacak dan merespons persepsi tamu dan sikap staf, dengan demikian, kualitas layanan pada tingkat *manager dan craft* merupakan suatu kondisi dalam mewujudkan tujuan perusahaan, sehingga diperlukan pengelolaan yang berkualitas tinggi serta diperlukan dukungan melalui karyawan hotel yang berkualitas serta kinerja yang baik dengan mengoptimalkan *transferred knowledge* melalui pemberdayaan SDM perhotelan. (*Schall, 2003*).

Pengelolaan sumber daya pada abad 21 merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan rencana strategis dan tetap mengedepankan pengetahuan kritis dengan cara yang efektif dan tetap pada basis pengetahuan

sebagai modal atau asset yang berharga dalam mempertahankan keunggulan kompetitif sebagai pendorong utama untuk mendongkrak nilai perusahaan. (Kim & Lee, 2013). Pengetahuan yang berbasis pada keahlian merupakan hal yang sangat menentukan bagi peningkatan kapasitas keterampilan, hal ini akan menjadikan karyawan akan menguasai keahlian pada tingkatan jabatan tertentu sesuai dengan Pasal satu ayat Sembilan Undang - Undang Nomor 13 Tahun 2003 yang mengatur penguasaan keterampilan serta produktivitas kerja yang berdasarkan pada kompetensi karyawan dengan tetap menjaga disiplin dan sikap kerja yang profesional dan bertanggung jawab. (Edwin B. Flippo, 2010; Hasibuan, 2000; dan Pakpahan, 2014).

Demikian pula pada era teknologi sekarang ini, pemanfaatan teknologi pada bidang *hospitality industry* khususnya pada bagian perhotelan sangat terkait pada bagian penyebaran informasi dan teknologi, dimana jasa produk hotel dapat disampaikan lewat media sosial yang menjadikan lebih efektif dan efisien yang dapat menambah wawasan *Knowledge management* khususnya bagian teknologi. Dalam era teknologi dengan berbagai fitur dalam layanan hotel sangat mempermudah pekerjaan. Ini sangat tergantung pada kemampuan SDM karena *human capital* yang berperan dalam meningkatkan layanan hotel. Strategi sebuah perusahaan sangat ditentukan oleh hadirnya SDM berbasis pengetahuan, semakin tinggi penerapan dan pemanfaatan SDM di hotel maka akan semakin berpengaruh pada inovasi dan kreatifitas dalam meningkatkan daya saing perusahaan. (Abdullah, Mat Isa, Arshad, Hamzah, & Hashim, 2013).

Karyawan hotel dapat meningkat apabila *Knowledge Management* meliputi peningkatan kapasitas *personal knowledge*, pendidikan formal dan pengetahuan teknologi yang menggunakan SDM menciptakan pelatihan yang membahas keterampilan visi secara standar berdasarkan pengembangan kemajuan SDM yang pada akhirnya mengarah pada persaingan dan otorisasi. Kemajuan teknologi dalam teknologi komunikasi melalui media jejaring sosial sangat mencerminkan staf hotel, yang memiliki kemampuan untuk memanfaatkan SDM di bidang pariwisata melalui media teknologi informasi sosial dapat meningkatkan kreativitas karyawan hotel (Sigala & Chalkiti, 2015).

Demikian pula *Knowledge* dalam organisasi untuk menciptakan modal pengetahuan yang tersalurkan ke masing-masing lembaga dan harus terus berkembang pada daya dukung organisasi yang terus berkembang dan penciptaan pengetahuan baru dalam organisasi. (Schawrz, 2006 dan Kusumawardhana, 2015).

Fungsi dan kedudukan organisasi dalam pengambilan keputusan sangat erat kaitannya dengan posisi strategis bagi *Knowledge* yang mendorong organisasi

terkemuka berhasil membuat serangkaian perubahan data menjadi sebuah pengetahuan manajemen yang hasilnya dapat digunakan oleh organisasi dalam rangka mendapatkan informasi pengetahuan serta dapat dimanfaatkan untuk kepentingan pengambilan keputusan bagi organisasi. (Wiig, 1997; Barclay & Murray, 2009; dan Sintaasih, Nimran, Sudarma, 2011).

Perencanaan strategik SDM sangat ditentukan oleh kapabilitas serta kemampuan dalam memahami *Knowledge management* khususnya dalam dunia perhotelan yang berdampak pada meningkatnya daya saing hingga sistem kinerja organisasi. Menurut (Noe et al., 2011) menyatakan manajemen strategik sangat ditentukan oleh sejauh mana keterlibatan peran dan fungsi SDM berperan dalam memajukan organisasi. (Sintaasih et al., 2011). Proses dalam *knowledge management* dimulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi pengembangan SDM perhotelan diperlukan *job procedure, personal knowledge* serta *development* pada tiap-tiap tugas pokok berupa uraian tugas yang lebih detail. Perencanaan strategik yang diimplementasikan secara periodik sampai dengan evaluasi dengan memperhatikan pada perkembangan kondisi kekinian organisasi yang didasarkan pada isu bisnis dengan melibatkan peran eksekutif SDM dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam mengambil keputusan yang strategik (Ulrich, 1997; Sintaasih et al., 2011).

Dalam industri hotel, dimana harapan pelanggan tamu meningkat, perlu untuk menjaga tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan dan menjaga kualitas layanan melalui organisasi *hospitality* untuk mengubah pengetahuan karyawan perorangan menjadi aset intelektual perusahaan, yang dapat dilakukan dengan manajemen pengetahuan yang efektif (KM) di antara karyawan di tingkat individu. (Shamim, Cang, & Yu, 2017)

Hal yang dikembangkan yang berorientasi pada tujuan dapat berdampak pada akuisisi dan transfer pengetahuan, misalnya orientasi pembelajaran secara positif berpengaruh pada akuisisi dan transfer pengetahuan dimana orientasi hasil berpengaruh secara negatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwasanya proses *transfer knowledge management* tidaklah akan mampu meningkatkan beberapa kinerja tanpa melalui proses *transfer knowledge* melalui pengembangan SDM melalui pelatihan dan Pendidikan formal secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwasanya *Knowledge management* sangat berpengaruh terhadap pengembangan SDM perhotelan baik secara signifikan pada beberapa Kabupaten (Bone, Soppeng dan Wajo) di

Sulawesi-Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pengembangan SDM meliputi *training, education and development*, karyawan hotel harus mampu meningkatkan *knowledge management* mencakup *personal knowledge, job procedure* dan *technology*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N. L., Isa, R. M., Arshad, R., Hamzah, N., dan Hashim, N. A. (2013). Knowledge Management Strategy and Human Capital Management in Hotel Industry. *Jurnal Pengurusan*, 38: 3–14. <https://doi.org/10.17576/pengurusan-2013-38-01>
- Anggapraja, I. T. (2016). Pengaruh Penerapan Knowledge Management dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Tbk. (Studi Explanatory Survey pada Karyawan Unit Human Capital Management PT Telkom Tbk.). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(1): 140–146. DOI: <http://dx.doi.org/10.18202/jam23026332.14.1.15>
- Ariana, I. W. T., dan Riana, I. G. (2013). Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi dan Displin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Cendana Resort & Spa Ubud, Gianyar. *E- Jurnal Manajemen*, 2(1): 121-136.
- Barclay, R. O., dan Murray, P., C. (1997). What is Knowledge Management? http://providersedge.com/docs/km_articles/What_Is_Knowledge_Management.pdf
- Cahyono, T. Y. (n.d.). *Budaya Berbagi Ilmu Pengetahuan*. 1–12. <http://lib.um.ac.id/wp-content/uploads/2017/07/Budaya-Berbagi-Pengetahuan-di-Perpustakaan.pdf>
- Uslima, D., A. (2018). Pengaruh Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Learning Organization, di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palembang. Tesis online, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Choirina, F., D. (2014). *Analisis Pengaruh Praktek Knowledge Management Dalam Memediasi Dukungan Information Technology Terhadap Kinerja Karyawan* (Studi Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah V Semarang). Skripsi online, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Filipp, E., B. (2010). *Manajemen Personalia*. Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama.
- Hasibuan, M.,S.,P. (2000) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Inrevolzon. (2013). Kebudayaan dan Peradaban. *Tamaddun: Jurnal Kebudayaan dan Sastra Islam* 13 (2): 1 -8.
- Koentjaraningrat (1993). *Kebudayaan Mentalitas dan Pembangunan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kim, T. T., dan Lee, G. (2013). *Hospitality Employee Knowledge-Sharing*

- Behaviors in the Relationship between Goal Orientations and Service Innovative Behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 34(1): 324–337. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.04.009>
- Kosasih, N., dan Budiani, S. (2007). Pengaruh Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(2):80–88. <https://doi.org/10.9744/jmp.3.2.80-88>
- Kusumawardhana, T. R. (2015). Analisis dan Perancangan Knowledge Management System untuk Meningkatkan Efektivitas Siklus Pendapatan Koperasi “X” di Sidoarjo. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 4(1): 1–8.
- Kandou, Y.L., Lengkong, V.P.K., dan Sendow G., (2016). Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat di Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1): 147–158.
- Pakpahan, E. S. (2014). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP) Universitas Brawijaya*, Malang 2(1): 116–121.
- Riyanti, A., dan Edison, E. (2016). Pengembangan Sumber Daya Manusia Hotel Grand Royal Panghegar Bandung. *Tourism Scintific Journal*, 2(1): 56–71. <http://jurnal.stiepar.ac.id/index.php/tsj/article/download/17/15>
- Schall, M. (2003). Best Practices in the Assessment of Hotel-Guest Attitudes. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 44(2): 51–65. [https://doi.org/10.1016/S0010-8804\(03\)90018-8](https://doi.org/10.1016/S0010-8804(03)90018-8)
- Schwartz, D.G. (2006). *Encyclopedia of Knowledge Management*. Hershey, PA, and London: Idea Group Reference
- Shamim, S., Cang, S., dan Yu, H. (2017). Supervisory Orientation, Employee Goal Orientation, and Knowledge Management among Front Line Hotel Employees. *International Journal of Hospitality Management*, 62: 21–32. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.11.013>
- Sigala, M., dan Chalkiti, K. (2015). Knowledge Management, Social Media and Employee Creativity. *International Journal of Hospitality Management*, 45, 44–58. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.11.003>
- Sintaasih, D. K., Nimran, U., Sudarma, M., dan Surahman. (2011). Knowledge Management dan Peran Strategic Partner SDM: Pengaruhnya Terhadap Perencanaan Strategik dan Kinerja Organisasi (Studi pada Rumah Sakit di Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1):.17-31 <https://doi.org/10.9744/jmk.13.1.17-31>
- Wijaya, E. Y., Sudjimat, D. A., dan Nyoto, A. (2016). Transformasi Pendidikan Abad 21 Sebagai Tuntutan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Era

Global. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Matematika 2016 ~
Universitas Kanjuruhan Malang, 1:263-278.

Wiig, K.M. (1997). Integrating Intellectual Capital and Knowledge Management.
Long Range Planning, 30 (3) :399 - 405.

Final jurnal

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.kopertais4.or.id Internet Source	1%
2	id.123dok.com Internet Source	1%
3	www.scribd.com Internet Source	1%
4	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
5	macrothink.org Internet Source	1%
6	jurnal.unswagati.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1%
8	www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id Internet Source	1%
9	jurnal.umt.ac.id Internet Source	1%

10	rua.ua.es Internet Source	1%
11	koreascience.or.kr Internet Source	<1%
12	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1%
13	Submitted to Gesthotel Sarl Student Paper	<1%
14	informasi.stmik-im.ac.id Internet Source	<1%
15	Shueh-Chin Ting, Chun-Yin Tung. "The Job Stress-Job Burnout Relationship among Junior High School Teachers: Ambition as a Moderator", International Journal of Education, 2017 Publication	<1%
16	journal.unj.ac.id Internet Source	<1%
17	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1%
18	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1%
19	Submitted to iGroup Student Paper	<1%

20	Misa Mi, Jill E. Stefaniak. "chapter 10 Knowledge Management of Medical Information Resources and Tools", IGI Global, 2015 Publication	<1%
21	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1%
22	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	<1%
23	es.scribd.com Internet Source	<1%
24	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	<1%
25	pt.scribd.com Internet Source	<1%
26	repository.unej.ac.id Internet Source	<1%
27	www.jp.feb.unsoed.ac.id Internet Source	<1%
28	media.neliti.com Internet Source	<1%
29	pustaka.unpad.ac.id Internet Source	<1%
30	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya	<1%

31	jurnaljam.ub.ac.id Internet Source	<1%
32	jurnal.unikom.ac.id Internet Source	<1%
33	puslit2.petra.ac.id Internet Source	<1%
34	issuu.com Internet Source	<1%
35	docobook.com Internet Source	<1%
36	sisinfo.kopertis4.or.id Internet Source	<1%
37	jurnal.radenfatah.ac.id Internet Source	<1%
38	adoc.tips Internet Source	<1%
39	vdocuments.site Internet Source	<1%
40	Submitted to Udayana University Student Paper	<1%
41	www.ojs.unanda.ac.id Internet Source	<1%

42

edoc.pub
Internet Source

<1%

43

Submitted to STIE Ekuitas
Student Paper

<1%

44

Submitted to Lambung Mangkurat University
Student Paper

<1%

45

eprints.unisbank.ac.id
Internet Source

<1%

46

kotagunungsitolio.blogspot.com
Internet Source

<1%

47

id.scribd.com
Internet Source

<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off