BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Hotel adalah suatu gedung (bangunan) perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (*jurnal-sdm.blogspot.co.id*). Namun saat ini tidak hanya orang-orang yang sedang melakukan perjalanan saja yang menggunakan jasa hotel, tetapi orang-orang yang berdomisili di lokasi yang terdapat hotel itu sendiri juga ikut menggunakan jasa perhotelan meskipun hanya untuk sekedar menikmati fasilitas-fasilitas yang ada seperti menggunakan kolam renang atau mengunjungi restoran yang ada di dalam hotel.

Hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang cukup rumit pengelolaannya, jumlah hotel terutama di daerah Yogyakarta juga semakin meningkat dengan tingkat persaingan yang semakin tinggi pula. Hotel-hotel mulai menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamu-tamunya selama 24 jam (untuk klasifikasi hotel berbintang 4 dan 5). Berdasarkan data dari BPE perkembangan jumlah hotel dalam kurun waktu 2012 sampai 2014 (Badan Pusat Statistik /BPS Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan bahwa di kotamadya Yogyakarta terjadi peningkatan pada

jumlah hotel berbintang tahun 2013 sebesar 18,75% dan pada tahun 2014 sebesar 13,2%, sedangkan pada hotel non Bintang terjadi peningkatan pada tahun 2013 sebesar 2,8% dan terjadi penurunan pada tahun 2014 sebesar 2,2%.

Dengan adanya peningkatan jumlah hotel yang ada di kota Yogyakarta ini, akan meningkatkan motivasi bagi para manajerial untuk meningkatkan kinerjanya. Kinerja hotel menjadi pusat perhatian dalam sebuah organisasi. Kinerja merupakan suatu keadaan yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak- pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang diambil. Pada akhirnya, kinerja merupakan alat manajemen untuk menilai dan melihat perkembangan yang dicapai.

Banyak strategi yang dapat di jalankan oleh organisasi untuk mengelola kinerja karyawan mereka. Salah satu yang sering disebut-sebut saat ini adalah menjalankan *knowledge sharing*. Karena jika seseorang memiliki pengetahuan lebih tentang pekerjaannya dan pengetahuan diluar itu serta dapat mengolah pengetahuan itu dengan baik maka kemungkinan besar akan berdampak pada asil dari kinerja pada karyawan tersebut, dengan menerapkan *knowledge sharing* pada organisasi, diharapkan karyawan dapat menambah dan mengelola pengetahuannya dengan baik sehingga meningkatkan kualitas kinerja karyawan pada organisasi tersebut.

Seperti halnya yang dikatakan (Fatwan 2006) pada (Natalia Kosasih dan Sri Budiani 2007), faktor yang mempengaruhi lingkungan bisnis saat ini bukan lagi era informasi, tetapi sudah beralih ke era pengetahuan. Begitu juga dengan (Cauhan dan Bontis, 2004) dan (Kawalek 2004) dalam Silmi (2012) menyebutkan bahwa saat ini adalah "*knowledge-era*" jadi hanya organisasi yang mampu mengolah *knowledge* yang mereka punya secara optimal yang dapat bertahan dalam persaingan antar organisasi saat ini.

Menurut pendapat Hendro Subagyo dalam (Herijanto 2008) menyebutkan paling tidak ada tiga manfaat yang dapat kita peroleh dengan *sharing* pengetahuan kecepatan, kualitas dan inovasi. Berkumpulnya banyak orang maka diharapkan akan selalu ada orang yang dapat aling menggantikan akan semakin banyak ide yang muncul, sehingga lebih cepat dalam merespon masalah.

Dalam penelitian Hussain *et al* (2016) menemukan bahwa budaya tim dan *knowledge sharingbehavior*memiliki pengaruh yang signifikan terhadap layanankinerja inovasi sehingga hotel perlu mengembangkan perilaku budaya tim dan berbagi pengetahuan yang kuat untuk mempercepatproses kinerja inovasi layanan sambil memberikan konsumen pengalaman yang lebih baik.

Dinamika industri jasa yang bergerak di cepat di mana produk atau jasa dengan tingkat yang lebih besar dari inovasi cenderung mencapai kepuasan pada kinerja yang lebih tinggi bagi konsumen dan kinerja keuangan

yang lebih tinggi untuk organisasi (Tseng *et al.*, 2015). Dalam kasus ini untuk inovasi layanan pada industri perhotelan tidak ketinggalan dan dengan perbaikan terus-menerus dalam kinerja pelayanan jasa hotel, mungkin untuk memenuhi tuntutan pelanggan hotel.

Beberapa penelitian telah menemukan bahwa kinerja inovasi layanan di sektor perhotelan dan pariwisata dari perspektif *knowledge sharing*dan budaya tim (Chen & Cheng, 2012; Monica Hu *et al*., 2009, Hussain *et al*, 2016). Sampai saat ini, masih sedikit peneliti yang menguji hubungan penting antara *knowledge sharing*dan kinerja inovasi layanan. Meskipun organisasi semakin mengandalkan tim untuk merespon pasar yang berubah dengan cepat melalui inovasi baru dalam praktek manajemen dalam bentuk barang atau jasa (Hoegl, Ernst, & Proserpio, 2007). Kemampuan *knowledge sharing*untuk meningkatkan kinerja inovasi layanan masih sangat terbatas. Mngembangan kemampuan dinamis, sebagai cara meningkatkan inovasi layanan misalnya, dalam lingkungan sektor perhotelan yang bersaing ini akan membutuhkan sebuah organisasi untuk dapat mengintegrasikan, membangun, dan mengkonfigurasi internal ulang dan kompetensi eksternal dengan cepat untuk mengatasi perubahan lingkungan (Teece, Pisano, & Shuen, 1997).

Penelitian tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel Grage Group di Indonesia. Sebagai Contoh Hotel Grage Yogyakarta dilihat dari latar belakang bahwa hotel ini terletak pada lokasi yang strategis di pusat kota Jogja tepatnya di Jalan Sosrowijayan No. 242 Malioboro. Grage Jogja Hotel menawarkan akses yang strategis di kota Yogyakarta. Hotel Grage Jogja

memiliki 53 kamar yang dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas seperti parkir mobil, ruang rapat, restoran, layanan laundry, dan masih banyak lainnya untuk memberikan kenyamanan bagi para tamu menikmati kota Yogyakarta. Begitu juga dengan kota-kota lainnya seperti Bengkulu, Bandung, Kuningan. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul**Pengaruh *Knowledge sharing* Terhadap Budaya Team Dan Kinerja Inovasi Pelayanan Pada Hotel Grage Di Yogyakarta.**

1.2.Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Variabel *knowledge sharing* berpengaruh terhadap Service innovation performance?
2. Apakah Variabel team culture berpengaruh terhadap service innovation performance?
3. Apakah Variabel *knowledge sharing* berpengaruh terhadap Team culture?

1.3.Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel *knowledge sharing* terhadap service innovation performance.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel team culture terhadap service innovation performance.

3. Untuk mengetahui pengaruh variabel *knowledge sharing* terhadap *team culture*.

1.4.Kegunaan Penelitian

1. Memberikan tambahan informasi bagi Manajemen Hotel Grage Yogyakarta untuk penyusunan kebijakan dalam meningkatkan kinerja inovasi layanan melalui *knowledge sharing* dan budaya tim.
2. Memberikan tambahan informasi dan pengetahuan bagi ilmu manajemen operasional, terutama untuk mengkaji lebih lanjut pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja inovasi layanan melalui budaya tim.