

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam sub bab ini akan dibahas tentang profil singkat Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang, visi dan misi, logo dan gambaran singkat mengenai struktur organisasi dan departemen yang ada pada Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.

1.1.1 Profil Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang

Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang awalnya bernama Sahid Lippo Internasional Hotel yang berlokasi di jantung kota Lippo Cikarang (dahulu *Lippo City*) dan berada di tengah-tengah kawasan industri yang berkembang pesat di Kabupaten Bekasi, Jawa Barat, yaitu *East Jakarta Industrial Park*, *Hyundai, Bekasi Internasional Industrial Estate (BIIE)*, *Bekasi Newton Techno Park*, *Delta Silicon*, *Jababeka I dan II*.

Sesuai dengan lokasinya hotel ini telah berkembang menjadi sebuah hotel *business and resort* yang sangat peduli terhadap lingkungan dengan menyediakan pengolahan air limbah (STP) sendiri sehingga tidak mencemari lingkungan sekitar. Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang menerapkan suatu sistem manajemen yaitu Sistem Manajemen Mutu (*Quality Management System*) yang berstandarisasi pada ISO 9001:2000.

Produk utama yang disajikan oleh hotel ini bervariasi mulai dari penjualan kamar, *food and beverage*, penyewaan ruangan, tennis court, dan kolam renang serta fasilitas penunjang lainnya. Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang dibangun mulai tanggal 1 September 1993 oleh Bapak Sukamdani S.Gitosardjono dan James Riady. Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang memiliki 112 kamar yang terdiri dari:

- a. *Prince/Princess Suite Room* : 2 kamar
- b. *Suite Room* : 5 kamar
- c. *Deluxe* : 105 kamar

Fasilitas yang dapat digunakan didalam kamar adalah:

- a. *InHouse movie*
- b. *TV Cable System*
- c. Internet
- d. IDD
- e. *Mini Bar*
- f. *Private safe deposit box*
- g. *Hair Dryer*
- h. *Electric Jug*

Fasilitas *Food & Beverage*

- a. *Sekar kedaton Café (24 Hours)*
- b. *Korean Restaurant (Lunch & Dinner)*
- c. *Bar & Music Room (Located on the second floor)*
- d. *Lobby Lounge (Happy Hours 16.00 - 20.00)*
- e. *Room Service (24 hours)*
- f. *Executive Lounge (Located on the sixth floor)*

Fasilitas Pelayanan lainnya :

- a. Kolam renang
- b. Lapangan Tennis
- c. Fitnes
- d. Bilyard
- e. Kantor Biro Perjalanan
- f. Salon
- g. *Drug Store*
- h. Bisnis Center dan Koperasi
- i. *Travel Agent*
- j. Bank
- k. *Music Room /karaoke*

Pada tanggal 6 Desember 1995, secara simbolis Hotel Sahid Lippo Internasional diresmikan oleh Presiden Soeharto dengan status bintang tiga. Pada tanggal 27 Februari 1997, Hotel Sahid Lippo Cikarang menjadi bintang empat dengan nama Hotel Sahid Raya Lippo Cikarang. Pada tanggal 31 Mei 2000, Hotel Sahid Lippo Cikarang menjadi bintang lima, dengan nama Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang. Pada tanggal 18 Agustus 2000, Hotel Sahid Jaya Lippo mendapatkan Laik Sehat Hotel dari Pemda Bekasi Dinas Kesehatan. Pada tanggal 30 Agustus 2001, Hotel Sahid Jaya Lippo telah mendapatkan Sistem Mutu yang memenuhi persyaratan QMS ISO 9001 : 2000, untuk ruang lingkup F & B Department Product & Service. Pada tanggal 2 November 2002 Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang mendapatkan penghargaan Adhikarya Pariwisata Jawa Barat 2002 dari MPI. Pada tanggal 2 Desember 2002 Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang mendapatkan:

- a. Penilaian terbaik I dari *Management Audit & Financial Audit* 2001/2002
- b. *General Manager* Sahid Hotels terbaik III.
- c. *Performance* terbaik III untuk *Standar Industry* 2001

Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang juga telah mendapatkan penghargaan pada tahun 2015, salah satunya adalah sebagai pemenang dalam “*Corporate Image Award 2015*” untuk kategori *National Hotel Chain* yang diperoleh sebagai hasil dari kerja keras perusahaan dalam membangun citra perusahaan. *Corporate Image Award* merupakan penghargaan yang diberikan kepada perusahaan yang berhasil mempertahankan citra perusahaannya dengan konsisten. Penghargaan tersebut merupakan hasil survei yang dilakukan oleh media terkemuka di Indonesia, yakni Tempo Media Group yang bekerjasama dengan Frontier Consulting Group untuk empat kategori responden yang terdiri dari manajemen perusahaan, investor, jurnalis dan *public* dan melibatkan 3.525 responden. Survei terdiri dari empat kriteria, yakni *Quality, Performance, Social Responsibility dan Attractiveness*. (<http://www.kabarpemalang.com/2015/06/sahid-hotel-membangun-tolak-ukur-untuk-capai-citra-terbaik-bagi-perusahaan.html> diakses pada tanggal 14 Maret 2016).

Hal ini terlihat dalam hasil dari kerja keras yang dilakukan oleh semua karyawan dari Sahid Hotel yang selalu memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu, dan sejalan dengan komitmen Sahid Hotel untuk tetap fokus dalam menjaga standar kenyamanan dan keramahan yang sama bagi semua pelanggannya. (Sumber: *Annual Report* Hotel Sahid Jaya Internasional 2014).

1.1.2 Visi dan Misi Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang

1.1.2.1 Visi

Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang mempunyai Visi adalah untuk menyediakan produk dan pelayanan hotel sebaik mungkin kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan kepuasan mereka melalui pengembangan sumber-sumber daya yang berkesinambungan, dan sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

1.1.2.2 Misi

Misi hotel ini adalah untuk menjadi hotel bintang lima yang diakui secara internasional.

1.1.3 Logo Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang

a. Lingkaran *Gold* atau Emas

Lingkaran Emas yang melingkari huruf S menunjukkan bahwa Hotel Sahid tergabung dalam *Sahid Group*, memiliki 17 hotel yang beroperasi dan rencana yang berambisi untuk cepat melakukan ekspansi di seluruh nusantara Indonesia. Warna merah, melambangkan semangat. Memberikan warna nuansa dinamis, aktif, agresif untuk mengadakan perubahan positif dan jeli melihat peluang dan merupakan warna yang dapat memperkaya warna emas. Warna *Gold*/Emas, melambangkan kemegahan pada sesuatu atau sesuatu itu memiliki nilai tinggi. Terlihat pada kemegahan arsitektur modern dipadupadankan dengan jawa, baik arsitektur Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang maupun Hotel Sahid lainnya.

b. Huruf S

Huruf S melambangkan Hotel Sahid itu sendiri. Dengan adanya huruf S tersebut, bertujuan agar mudah diingat.

Gambar 1. 1
Logo Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang



Sumber: Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang

1.1.4 Struktur Organisasi dan Departemen Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang

Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang tentunya memiliki orang-orang yang berperan penting dalam memajukan perusahaan tersebut. Dari bagan struktur diatas PT. Sahid Cikarang Internasional bertugas untuk mengelola 23 hotel yang tergabung di dalam *Sahid Group*. PT. Sahid International Hotel *Management & Consultant* bertanggung jawab sebagai konsultan hotel mengenai kegiatan perhotelan. Terdapat *general manager* sebagai pemimpin hotel yang bertugas memberikan arahan serta mengawasi pelaksanaan seuruh kegiatan di lapangan baik menyangkut operasional hotel itu sendiri maupun sistem pelaporan dan hal-hal administrasi lainnya. Selain itu terdapat departemen *accounting* yang bertugas membuat laporan keuangan dalam perusahaan yang nantinya akan dipertanggungjawabkan pada setiap akhir tahun, lalu terdapat departemen *human Resource* yang merupakan departemen yang berugas dalam mengatur sumber daya manusia yang ada di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.

Division Manager, memastikan produk yang ditawarkan berkualitas sesuai dengan prosedur dan dengan pelayanan efektif dari sistem manajemen sehingga konsumen puas. *Front Office Manager*, dengan pelayanan yang membuat konsumen puas dari prosedur *front office* yang dilaksanakan dengan baik. *Front Office Manager* memiliki *Assistent* yang memiliki tugas yang sama, lebih membantu tugas *Front Office Manager*. *Front Office Supervisor*, memastikan penanganan efektif transaksi penjualan sesuai dengan dokumen referensi dan memastikan kemampuan *front office* dan kasir restoran.

Front Desk Agent bertugas untuk memberikan keterangan harga dan mengusahakan tamu untuk bisa *mengupgrade* tipe kamar, membantu koordinasi *receptionist* dengan departemen pemeliharaan atau kebersihan, memastikan bahwa jumlah tagihan yang diberikan kepada tamu sudah benar, memeriksa keuangan hotel apa sudah seimbang, mendaftarkan dan memilih kamar untuk tamu dan mengatur cek in dan *cek out* tamu. *Reception* bertugas untuk pemesanan kamar konsumen, penanganan fax, informasi, panggilan telepon dan pesan serta keluhan konsumen. Dalam bagian *Transportation*, terdapat *Chief Transportation* yang bertugas mengawasi *Transportation Supervisor*, memiliki tugas memastikan semua kegiatan transportasi memuaskan semua pelanggan, semua mobil dalam keadaan baik. *Driver* bertugas untuk mengantar dan menjemput konsumen maupun karyawan dan mengambil *catering*. (Struktur Organisasi dilampirkan)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan sebuah organisasi saat ini sangat ditentukan dengan strategi yang digunakan di dalam perusahaan. Strategi yang telah digunakan oleh perusahaan adalah strategi yang dapat diaplikasikan oleh seluruh anggota organisasi. Salah satu strategi yang digunakan adalah *competitive advantage organization*. Menurut Riege (2005) *competitive advantage organization* sangat bergantung pada tingkat *knowledge management* di dalam sebuah organisasi dan proses pembelajaran dalam organisasi.

Pengetahuan telah menjadi salah satu sumber daya yang paling bermanfaat di dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu sangat penting bagi perusahaan untuk mampu mengelola pengetahuan yang ada di dalam perusahaan. Kesuksesan sebuah organisasi dalam mengimplementasi sistem manajemen pengetahuan bergantung pada perilaku karyawan di dalam organisasi tersebut (Park, Ribiere and Schulte, 2004), terutama dilihat dari perilaku *sharing* yang dilakukan oleh karyawan. *Knowledge sharing* yang dilakukan karyawan di dalam organisasi mengutamakan kualitas *knowledge* yang dibagikan.

Hasil Riset yang dilakukan oleh Delphi Group menyatakan bahwa pengetahuan atau *knowledge* dalam organisasi, 42% tersimpan dan terstruktur di

dalam pikiran atau otak karyawan, 26% pada dokumen kertas, 20% pada dokumen elektronik dan 12% berupa *knowledge base elektronik*. Berdasarkan hasil riset, 42% pengetahuan yang masih tersimpan di dalam pikiran karyawan perlu mendapatkan ruang atau sarana yang baik sehingga dapat disampaikan atau dikomunikasikan kepada orang lain. Upaya ini, nantinya akan dijadikan aset di dalam sebuah organisasi untuk menambah pengetahuan dan informasi di dalam individu dan mendorong lahirnya ide atau gagasan baru di dalam sebuah organisasi.

Knowledge Sharing menjadi kian penting sebagai inti dari keberhasilan manajemen pengetahuan karena tanpa adanya proses *sharing* maka proses pembelajaran yang merupakan penambahan pengetahuan akan menjadi terhambat (Park et al., Tobing dalam Nawawi, 2012:168). Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa yang telah menerapkan strategi *Knowledge management* di dalam perusahaannya. Sebagai tahap awal Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang telah menerapkan *Knowledge sharing* dalam bentuk formal maupun informal. Bapak Sucipto selaku Manager Sumber Daya Manusia Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang pada wawancara yang dilakukan pada tanggal 11 Maret 2016 yang dilakukan di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang menuturkan bahwa penerapan *Knowledge sharing* tersebut dilakukan dan diterapkan kepada seluruh karyawan yang ada pada Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang melalui beberapa program sebagai berikut:

Tabel 1. 1

Kegiatan *Knowledge sharing* Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang

Kegiatan <i>Knowledge sharing</i>	Jenis Kegiatan
<i>Sahid Management Training</i>	<i>Training</i> yang dilakukan untuk seluruh tingkatan manajemen.
<i>Sahid Service Standard</i>	<i>Training</i> yang dilakukan untuk para Staff yang diberikan oleh para manajer atau manajemen secara keseluruhan.

<i>Morning Briefing</i>	Rapat evaluasi dan <i>sharing session</i> mengenai pembahasan kinerja harian yang dilakukan oleh para manajer dan staff.
Rapim	Rapat Evaluasi pimpinan dan perancangan kinerja perusahaan oleh para manajemen dan pimpinan
<i>Discussion Group</i>	Diskusi antar karyawan disaat jam istirahat atau secara kebersamaan dalam internal perusahaan.

Sumber: Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang (2016)

Penerapan *Knowledge sharing* di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang dilakukan untuk menciptakan *best practice*, *penciptaan* inovasi baru baik dari segi produk, layanan, maupun proses kerja yang dapat meningkatkan kehandalan perusahaan dan kinerja dari karyawan. Penerapan proses *Knowledge sharing* yang pertama adalah dilakukannya Sahid *management training* yaitu sebuah pelatihan yang dikhususkan untuk para manajer atau manajemen yang dilakukan baik secara internal maupun eksternal, setelah itu dilakukan Sahid *Service Standard training* dan pemberian materi yang dilakukan oleh para manajemen atau manajer kepada para staff. Kegiatan ini dilakukan baik secara internal maupun eksternal. (Annual Report Hotel Sahid Jaya Internasional 2014).

Menurut Bapak Sucipto selaku Manager Sumber Daya Manusia pada wawancara yang dilakukan tgl 11 Maret 2016 pelatihan yang dilakukan bertujuan untuk memberikan pengetahuan baru bagi setiap karyawan, dan manajemen khususnya dalam lingkup pekerjaan yang akan mereka lakukan baik dalam sistem maupun pelayanan internal maupun eksternal. Selain kegiatan training yang dilakukan diterapkan kegiatan *Morning briefing* yang dilakukan setiap pagi sebelum memulai kegiatan kerja dan pergantian shift yang dilakukan oleh manajemen dan para staff. *Morning briefing* dilakukan untuk mengevaluasi setiap kinerja yang dilakukan perhari dan melakukan rancangan untuk kegiatan yang akan

dilakukan. Selain *morning briefing* ada dilakukan juga Rapim atau rapat pimpinan yang dilakukan oleh seluruh jajaran manajemen dan pimpinan perusahaan untuk mengevaluasi kinerja dalam perusahaan. Yang terakhir adalah *Discussion Grup*, dalam hal ini para karyawan melakukan diskusi terbuka atau secara bebas kepada karyawan lain baik antar departemen maupun sesama departemen.

Pentingnya kegiatan *Knowledge sharing* sebagai inti dari *Knowledge management* terkadang masih mengalami beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riege (2005) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor penting yang dapat mempengaruhi seseorang di dalam proses *knowledge sharing* yaitu seperti Faktor Individu, Faktor Organisasi, dan Faktor Teknologi Informasi. Faktor individu yang dimaksud adalah kurangnya rasa percaya terhadap *knowledge* tersebut dan kurangnya jaringan social yang dimiliki. Ketika seseorang tidak mempercayai *knowledge* yang dibagikan maka individu yang menerima pun tidak akan menggunakan *knowledge* tersebut. Individu tersebut tidak dapat menerima *knowledge* yang baru untuk membangun kreasi nilai yang lebih baik. Yang kedua, faktor organisasi yang mempengaruhi proses *knowledge sharing* adalah kurangnya sikap kepemimpinan, kurangnya dan tidak tepatnya sistem *reward* yang diberlakukan, dan yang paling penting adalah tidak adanya kesempatan bagi karyawan untuk melakukan *knowledge sharing*. Yang ketiga, faktor teknologi seperti ketidaktepatan sistem teknologi yang digunakan dan kurangnya pelatihan yang diberikan pihak organisasi.

Permasalahan tersebut juga dihadapi oleh Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang, secara khusus pada pelaksanaannya *Knowledge sharing* yang dilakukan masih mengalami kendala dan hambatan. Berdasarkan wawancara dengan manager sumber daya manusia Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang Bapak Sucipto pada tanggal 11 maret 2016, pelaksanaan *Knowledge sharing* oleh karyawan Hotel Sahid Lippo Cikarang masih berada di bawah 65% dari yang diharapkan oleh perusahaan. Dilihat dari tingkat kehadiran dalam kegiatan *Knowledge sharing* maupun dari pelaksanaan yang dirasa masih belum maksimal. Hal ini juga terkendala dari proses pelaksanaan *Knowledge management* yang masih belum memakai sistem IT dan masih kurangnya ruang untuk para karyawan melakukan *Knowledge sharing* di

dalam perusahaan. Menurut wawancara dari enam orang *staff* pada tanggal 15 Maret 2016, mereka merasakan bahwa saat ini penerapan *knowledge sharing* di perusahaan masih sangat kurang terjadi, hal ini disebabkan karena adanya proses *knowledge sharing* baik secara individu dalam mengkomunikasikan *knowledge* tersebut, atau sistem informasi pendukung yang belum berjalan secara teratur dan baik.

Untuk persentase tingkat kehadiran dapat dilihat dalam tabel 1.2 berikut:

Tabel 1. 2

Persentase Kehadiran Karyawan Pada Program Dan Kegiatan *Knowledge sharing*

	2013		2014		2015		2016
Periode Bulan	Januari-Juli	Juli-Desember	Januari-Juli	Juli-Desember	Januari-Juli	Juli-Desember	Januari-April
Rata-rata kehadiran	55%	57%	57%	60%	51,04%	54,57%	63,28%

Sumber: Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang (2016)

Data pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa dalam beberapa periode bulan pada tahun 2013 mengalami persentase yang hanya memiliki kenaikan sedikit dari Semester 1 ke Semester 2, sedangkan pada tahun 2014 mengalami kenaikan yang cukup tinggi hingga, dan pada bulan 2015 mengalami penurunan dalam tingkat kehadiran dan minat karyawan Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang. Dalam tabel 1.2 terlihat bahwa minat karyawan dalam melakukan kegiatan *Knowledge sharing* masing dibawah 65%. Menurut Bapak Sucipto selaku manajer Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang kendalanya terdapat pada kurangnya kesadaran dari karyawan mengenai pentingnya *sharing* dan mindset karyawan yang masih berpikir bahwa ketika mereka melakukan *sharing* maka pekerjaan mereka nantinya dapat diambil orang lain dan kurangnya kepedulian pada *Knowledge sharing* yang dilakukan antar karyawan.

Proses *knowledge sharing* juga mempunyai pengertian sebagai proses pertukaran *knowledge* dan kerjasama antar individu dalam menciptakan dan mengkreasikan *knowledge* yang baru (Van den Hooff and de Ridder, 2004) sehingga dapat tercipta kolaborasi yang sinergi antar individu dalam mencapai tujuan organisasi. Ketika seseorang atau individu melakukan *knowledge sharing*, ada hal yang melekat dalam diri individu tersebut yaitu sikap ingin membantu dan prosocial dalam kehidupan, untuk itu faktor motivasi sangat penting dalam menentukan sikap seseorang dalam *knowledge sharing* (Boland and Tenkasi, 1995).

Untuk mendorong kegiatan *Knowledge sharing* pada karyawan, perusahaan dapat memberikan dorongan atau motivasi kepada kontributor dan calon kontributor berupa insentif. Berbagai penelitian menegaskan bahwa dorongan dari perusahaan berupa *reward* merupakan salah satu yang diperlukan untuk menciptakan proses *sharing*. *Reward* dapat dilakukan dengan berupa *reward* secara eksplisit yaitu berupa penghargaan langsung yang bersifat finansial atau nonfinansial atau *reward* yang bersifat implisit yaitu dengan rasa aman juga dapat menjadi dorongan bahkan menjadi prasyarat untuk melakukan *sharing* (Nawawi, 2012:171).

Uriarte (2008:24) juga mengatakan bahwa motivasi dapat memberikan dorongan kepada individu, dalam hal ini karyawan, untuk melakukan *Knowledge sharing* dan karyawan dapat dimotivasi secara intrinsik dan juga ekstrinsik. Penelitian kuantitatif yang dilakukan oleh Burgess (2005:333) menunjukkan hasil bahwa karyawan yang merasakan manfaat yang lebih besar dari *reward* yang diberikan oleh perusahaan, akan menghabiskan waktu lebih banyak untuk melakukan kegiatan *Knowledge sharing* melampaui rekan-rekan mereka yang merasakan manfaat yang lebih sedikit dari *reward* organisasi. Hasil yang berbeda diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Tampoe (1996) dan Scott & Walker (1995), di mana penelitian mereka menunjukkan bahwa karyawan melakukan *Knowledge sharing* bukanlah karena uang atau meningkatkan hubungan dengan relasi, namun mereka terdorong melakukan *Knowledge sharing* karena kebutuhan aktualisasi diri (Hendriks, 1999:95).

Hal ini ditunjukkan dalam Slater and Narver (1995). Motivasi merupakan bagian penting dalam meningkatkan kinerja (Marquis dan Huston, 2010). Motivasi intrinsik dapat menjadi sebuah alat yang sangat efektif dalam menghapus penghalang *knowledge sharing* antar pekerja. Motivasi intrinsik membuat adanya sebuah pedoman informal diluar struktur organisasi yang mampu menjadikan *problem solving* yang cepat dan juga meningkatkan pelatihan serta pengembangan kemampuan profesional antar karyawan (Kofman and Senge, 1993). Berbeda dengan motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik terdiri dari beberapa aspek penghargaan secara moneter. Motivasi ekstrinsik dipahami sebagai suatu variabel pada level organisasi sebagai suatu strategi mengenai *reward* eksternal atau penghukuman untuk perilaku tertentu yang harus dibentuk dan diterapkan pada level organisasional (Deci dan Ryan, 1987). Kohn (1993) menyatakan bahwa insentif eksternal pada dasarnya tidak mengubah sikap yang mendasari perilaku.

Itu artinya, karyawan tidak hanya terdorong oleh faktor ekstrinsik (dari perusahaan), namun juga dapat terdorong oleh faktor intrinsik (dari dalam diri karyawan itu sendiri). Beberapa perusahaan global yang sudah terkenal sebagai pemimpin dalam dunia *Knowledge management*, juga telah menerapkan beberapa strategi motivasi untuk mendorong karyawannya agar melakukan *Knowledge sharing*, seperti perusahaan Ernest and Young dan McKinsey melakukan evaluasi kinerja terhadap konsultan mereka salah satunya penilaian terhadap pengetahuan yang pernah mereka kontribusikan. Strategi lain dilakukan oleh Buckman Laboratories dengan menciptakan sebuah event untuk mencari 150 orang "*Knowledge sharers*" yang kemudian akan dihadiahkan laptop/komputer dan *company trip* (Burgess, 2005:327).

Sama seperti perusahaan-perusahaan tersebut, manajemen Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang juga telah menerapkan program motivasi untuk mendorong karyawannya agar melakukan *sharing*. Perusahaan mendorong karyawannya untuk melakukan *Knowledge sharing* dengan memberikan *reward* kepada karyawan berupa *achievement* terhadap karyawan yang mampu mengimplementasikan *Knowledge sharing* dengan baik. Namun pada kenyataannya walaupun Hotel Sahid Jaya telah memberikan motivasi kepada karyawannya dengan memberikan *reward*

seperti diberikannya penghargaan bagi karyawan baik secara materi maupun non materi. Namun, pelaksanaan *Knowledge sharing* masih jauh dari harapan perusahaan.

1.3 Perumusan Masalah

Melihat pentingnya proses *knowledge sharing* di dalam perusahaan seperti yang dijelaskan pada hasil riset yang dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan dengan adanya motivasi sebagai pendorong dalam melakukan kegiatan *knowledge sharing* di dalam sebuah organisasi serta melihat bahwa adanya tingkat persentase yang tergolong rendah di dalam kegiatan *knowledge sharing* yang dilakukan di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor motivasi intrinsik dan ekstrinsik yang telah dilakukan terhadap kegiatan *knowledge sharing* yang dilakukan karyawan di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN EKSTRINSIK TERHADAP *KNOWLEDGE SHARING* DI HOTEL SAHID JAYA LIPPO CIKARANG.**”

1.4 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana motivasi intrinsik pada karyawan Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang?
2. Bagaimana motivasi ekstrinsik pada karyawan Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang?
3. Bagaimana *Knowledge Sharing* di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang?
4. Bagaimana pengaruh motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap kegiatan *knowledge sharing* pada karyawan Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah dan pertanyaan masalah, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana Motivasi intrinsik pada Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.
2. Mengetahui bagaimana Motivasi ekstrinsik pada Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.
3. Mengetahui bagaimana *knowledge sharing* di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.
4. Mengetahui seberapa besar Pengaruh motivasi intrinsik dan ekstrinsik terhadap kegiatan *knowledge sharing* pada Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu sosial, khususnya ilmu di bidang manajemen sumber daya manusia mengenai teori-teori tentang *knowledge management* beserta penerapannya di dalam perusahaan. Secara teoritis hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat berguna sebagai referensi dan pengetahuan tambahan untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan *knowledge sharing*.

1.6.2 Manfaat Praktis

Bermanfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan, khususnya Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang, sebagai informasi tambahan mengenai faktor motivasi intrinsik dan ekstrinsik dalam implementasi *knowledge sharing* di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang. Dengan begitu, perusahaan bisa melakukan evaluasi dan mempertimbangkan strategi yang akan diterapkan selanjutnya. Hasil penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi pihak lain yang ingin mempelajari bidang studi ini.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan segala aspek yang telah ditentukan sebelumnya, oleh karena itu dibutuhkan beberapa batasan untuk membatasi fokus,

objek, tujuan, permasalahan dan aspek lain yang terkait dalam penelitian guna meminimalisir meluasnya lingkup penelitian.

1.7.1 Variabel dan Sub Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Variabel bebas/independen (X1), Yaitu Motivasi Intrinsik dan (X2) yaitu Motivasi Ekstrinsik.
- b. Variabel terikat/dependen (Y), yaitu *Knowledge sharing*

1.7.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang yang berlokasi di Jl. MH. Thamrin Kav.103 Lippo Cikarang, Bekasi. Untuk Objek penelitian, peneliti memilih pegawai (selain direksi) di Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang sebagai objek dari penelitian ini.

1.7.3 Waktu dan Periode Penelitian

Pelaksanaan kegiatan penelitian ini dilakukan selama ± 6 Bulan, dimulai pada bulan Februari 2016 sampai dengan bulan September 2016. Penelitian ini dilakukan sesuai dengan jadwal kegiatan yang telah disepakati bersama oleh informan dan penulis. Pengumpulan data peneliti yang berupa wawancara atau kuisisioner dilakukan pada waktu yang telah disepakati bersama dengan beberapa narasumber. Adapun jadwal rutin untuk bimbingan yang dilakukan setiap satu minggu sekali pada hari yang ditentukan setiap minggunya.

1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang yang menguraikan masalah dan alasan peneliti untuk meneliti topik yang bersangkutan serta rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penyajian dalam penelitian ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori mengenai penelitian yang dilakukan, pembahasan mengenai hasil dari penelitian-penelitian sejenis atau penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, serta rumusan hipotesis yang

diajukan oleh peneliti sebagai jawaban sementara dari permasalahan dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri atas lokasi penelitian, objek penelitian, operasionalisasi variabel, jenis dan sumber data, responden penelitian, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, pengujian instrumen penelitian, pengujian pendahuluan dan teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan secara rinci mengenai data penelitian dan membahas hasil penelitian tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri dari simpulan yang diperoleh peneliti dari hasil pembahasan sesuai dengan tujuan penelitian serta memuat saran yang sesuai dengan hasil peneliti