

Editor:
Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si.
Prof. Dr. Abdul Rahmat, S.Sos.I, M.Pd.
Prof. Dr. Novianty Djafri, M.Pd.I.



PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Dosen Penggerak Penguatan Tridharma

Masa New Normal
& Pasca Covid-19



DOSEN PENGGERAK

Penguatan Tridharma
Masa *New Normal* dan Pascacovid-19

Sanksi Pelanggaran Pasal 113
Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014
Tentang Hak Cipta

- (1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
- (2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- (4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

PS.001.08.2020

Dosen Penggerak

Penguatan Tridharma

Masa *New Normal* dan Pascacovid-19

Reviewer:

Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si.

Prof. Dr. Hamzah Uno, M.Pd.

Prof. Dr. Weny J.A. Musa, M.Si.

Prof. Dr. Abdul Rahmat, S.Sos.I, M.Pd.

Dr. Dra. Frida Maryati Yusuf, M.Pd.

Cetakan Pertama, **Agustus 2020**

Oleh **Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo**

Alamat: Jalan Sudirman No.06 Kota Gorontalo

ISBN: **978-602-74311-2-6**

Penyunting: Asna Aneta, Abdul Rahmat, Novianty Djafri

Setting & Layout Isi: Nur Fitri Yanuar Misilu

Desain Sampul: A. Hanan Nugraha

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.
Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian
atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit.

Dicetak oleh Ideas Printing
Isi di luar tanggung jawab percetakan

Persembahan Pascasarjana untuk Dies Natalis
Universitas Negeri Gorontalo Ke-57



Dr. Eduart Wolok, S.T., M.T.
Rektor Universitas Negeri Gorontalo



Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si.
Direktur Pascasarjana
Universitas Negeri Gorontalo



Prof. Dr. Hamzah B. Uno, M.Pd.
Wadir I Pascasarjana
Universitas Negeri Gorontalo



Prof. Dr. Dra. Weny J.A. Musa, M.Si.
Wadir II Pascasarjana
Universitas Negeri Gorontalo



Sambutan Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo



Segala puji bagi Allah Swt. Dialah yang telah menurunkan al-Kitab kepada hamba-Nya tanpa sedikitpun mengandung kesalahan. Kitab yang mampu mengeluarkan manusia dari kegelapan menuju cahaya dengan izin Rabb-Nya. Shalawat dan salam semoga selalu dilimpahkan kepada Rasulullah saw, penerima al-Kitab yang berisi penjelasan tentang segala sesuatu, petunjuk, rahmat, dan kabar gembira bagi kaum muslimin. Sunnah dan sirahnya merupakan penjelasan teoretis sekaligus aplikasi ilmiah atas Al-Quran, kitab yang diturunkan kepada manusia. Tentu saja dengan tujuan agar mereka dapat memahaminya. Seperti ditegaskan Aisyah r.a., orang yang paling dekat dengan Rasulullah saw. " Ahlak Rasulullah saw. adalah Al-Quran".

Pertama-tama saya menyampaikan rasa senang dan selamat kepada tim yang bekerja keras untuk memberikan yang terbaik dalam rangka dies natalis kampus tercinta Universitas Negeri Gorontalo yang ke 57. Lahirnya buku ini tentu menjadi kabar yang menggembirakan karena di masa new normal pandemik Covid-19 kita masih bisa melaksanakan tridharma Perguruan Tinggi.

Akhirnya, semoga buku ini menjadi inspirasi dan saya sangat menyambut baik atas penerbitan buku ini yang berisi ide, pikiran, dan inovasi yang dijabarkan hasil penelitian ke dalam tulisan. Saya berharap buku ini dapat menjadi referensi dan bermanfaat serta dapat memberi pembelajaran yang positif bagi kita sekalian.

Gorontalo, Agustus 2020
Direktur Pascasarjana
Universitas Negeri Gorontalo



Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si.
NIP195912271986032003



Sambutan Rektor Universitas Negeri Gorontalo



Marilah kita senantiasa bersyukur kepada Allah Swt, Sholawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad Saw, beserta seluruh keluarga, sahabat dan pengikutnya.

Pandemi *Coronavirus Disease* 2019 (Covid-19) belum menunjukkan tanda-tanda akan mereda. Namun, sudah banyak ahli dan pakar yang memberikan analisis dan prediksi akan mulai meredanya dengan catatan semua pihak mau terus siap berperan, bersinergi, dan bekerja sama untuk mengatasinya. Termasuk peran perguruan tinggi. Hingga saat ini, sebetulnya perguruan tinggi di tanah air sudah memberikan peran terbaik dalam penanganan Covid-19. Namun, peran dan kontribusinya dinilai masih bisa lebih maksimal bila terus didorong dan didukung kebijakan pemerintah serta semua stakeholder. Utamanya melalui sejumlah kebijakan yang lebih inovatif, partisipatif, dan komprehensif. Harapannya, tentu saja para ahlinya (ahli dari berbagai disiplin keilmuan lintas perguruan tinggi) juga bisa memberikan kontribusi yang lebih optimal.

Terobosan diharapkan lebih mendukung dan sesuai dengan peran, tugas, serta fungsi perguruan tinggi yang bergerak dalam tiga ranah utama yang disebut sebagai tridarma perguruan tinggi. Tiga ranah peran pendidikan tinggi terutama terkait aspek pendidikan, pembelajaran, dan pengajaran; riset dan inovasi; serta pengabdian kepada masyarakat. Dari tiga peran sentral perguruan tinggi tersebut, memang dalam tataran praktik dan

implementasinya terjadi perbedaan antara satu kampus dan kampus lainnya karena ada banyak faktor pendukung.

Peran dan kontribusi nyata perguruan tinggi yang lebih terkait langsung dalam penanganan Covid-19 saat ini adalah peran yang kedua dan ketiga, khususnya terkait dengan riset inovasi dan pengabdian kepada masyarakat. Meski demikian, peran pertama mengenai pendidikan dan pengajaran juga tak kalah penting untuk diadaptasi dan dikreasi sesuai dengan masalah dan kebutuhan yang dihadapi.

Peran perguruan tinggi dalam aspek layanan pendidikan dan pembelajaran online perlu juga terus ditingkatkan kuantitas dan kualitasnya. Dalam era pandemi seperti saat ini, para pimpinan kampus beserta para dosen diharapkan juga terus membuat desain perkuliahan online yang lebih mudah, murah, dan cepat serta efektif bagi mahasiswa dan masyarakat.

Segala aktivitas yang dijalankan di tengah pandemi Covid-19 ini dituntut untuk meningkatkan imunitas supaya tidak terserang virus korona. Dengan imunitas tubuh yang baik akan berimbas positif dalam peningkatan kinerja Tridharma Perguruan Tinggi (PT).

Langkah-langkah dari beberapa dosen yang menuliskan buku ini harus tetap diapresiasi karena telah meluangkan waktunya untuk menulis dan tentunya ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa, dosen, praktisi, pelaku bisnis dan perguruan tinggi

Semoga karya ini dapat menambah khazanah pustaka yang bisa menjadi referensi bagi para pembaca dari semua kalangan terutama akademisi dan juga menjadi produk intelektual yang bermakna dan sebagai catatan amal baik bagi penulisnya.

Gorontalo, Agustus 2020

Rektor

Universitas Negeri Gorontalo



Dr. Eduart Wolok, S.T., M.T.

NIP197605232006041002

Daftar Isi

Halaman Sampul – iv

Sambutan Rektor Universitas Negeri Gorontalo – vi

Sambutan Direktur Pascasarjana

Universitas Negeri Gorontalo – viii

Daftar Isi – xi

Navigating With Industry 4.0 In The New Normal:

A Post Covid-19 Effect – 1

Prof. Dr. Froilan D. Mobo

Menggagas Pelayanan Publik yang Andal di Era *New Normal* – 5

Prof. Dr. Asna Aneta., M.Si .

Gaya Belajar Anak dan Cara Pengukurannya – 17

Prof. Dr. Hamzah B. Uno, M.Pd.

**Alkaloid dari *Caesalpinia Bonduc* (L.) Roxb Sebagai Agen
Biopestisida Hama Kepinding Tanah pada Tanaman Padi – 31**

Weny Musa

Jusna Ahmad

Chairunisah J. Lamangantjo

**Manajemen Pendampingan Penyusunan Perangkat Pembelajaran
Mata Pelajaran Biologi Guru Sekolah Lanjutan Tingkat Atas di
Kawasan Pesisir Berbasis Web di Era Digital – 43**

Prof. Dr. Novianty Djafri, M.Pd.I.

Dr. Frida Maryati H Yusuf, M.Pd.

Dr Anton Kaharu, S.T.

The Essence Of Human Language and Communication – 55

Prof. Dr. Hasanuddin Fatsah

Sitti Roskina Mas

**Alokasi Input dan Optimalisasi Keuntungan
pada Usaha Keripik Pisang di Gorontalo – 71**

Dr.Supriyo Imran, S.P., M.Si.

**Fluktuasi dan Risiko Harga pada Usahatani Cabe Rawit
di Gorontalo – 87**

Dr. Ria Indriani, S.P., M.Si.

Implikasi Remunerasi Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan – 99

Dr. Sukri Katili

Sarson W.Dj. Pomalato

Ansar

Arwildayanto

**Praktik Model Bimbingan dan Konseling Karir
bagi Siswa Pendidikan Menengah Atas di Kota Gorontalo – 113**

Dr. Maryam Rahim, M.Pd.

**Mekanisme Adaptasi Serangga Hama terhadap Tekanan Seleksi
Varietas Unggul Tanaman**

(Studi Kasus pada Hama Wereng Batang Padi Coklat) – 129

Angry P. Solihin

Motivasi Berwirausaha UMKM Karawo di Gorontalo – 145

Dr. Suryono, S.E., M.M.

Dampak Pendidikan di Era Pandemi Covid 19 – 155

Prof. Dr. Abdul Rahmat, M.Pd.

Whencing Ali, S.Pd.

**Analisis Kemampuan Berpikir Siswa
melalui Strategi *Scaffolding* – 167**

Dr. Masra Latjompoh

**Pengelolaan Pendidikan Kewirausahaan (Suatu Upaya untuk
Penguatan Karakter Kewirausahaan Siswa SMK) – 183**

Dr. Sitti Roskina Mas

Zuhrianita Djailani

Arifin Sukung,

Abd. Kadim Masaong

Pengaruh Model Pembelajaran Dan Motivasi Belajar Siswa Terhadap Kemampuan Mengarang Deskripsi di Kelas V Sekolah Dasar – 197

Dr. Rusmin Husain, M.Pd.

Sudi H

Implementasi Model Pembelajaran Inkuiri Terbimbing untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Biologi pada Konsep Pembelahan Sel

(Penelitian di Kelas XII IPA 2 SMA Negeri 1 Suwawa) – 205

Dr. Frida Maryati Yusuf

Hasna Abdan

Kajian Sistem bagi Hasil Nelayan *Purse-Seine* di Kota Gorontalo – 217

Aziz Salam, S.T., M.Agr., Ph.D.

Zhulmaydin Chairil Fachrussyah

Pelaksanaan Konseling Kelompok dalam Mengatasi Perilaku Perundungan pada Siswa SMP di Kota Gorontalo – 233

Dr. Tuti Wantu, M.Pd.

Pengembangan Perangkat Pembelajaran Model Inkuiri Terbimbing untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Siswa – 241

Ritin Uloli

Jihan Oliy

Abdul Haris Odja

Kepemimpinan Pendidikan – 257

Dr. Nina Lamatenggo, S.E., M.Pd.

Fungsi Pengawasan dan Pengendalian Manajemen dalam Organisasi Sektor Publik – 269

Dr. Abdul Wahab Podungge

Implementasi Modul Pembelajaran Muatan Lokal Sulaman Karawo di SMK Provinsi Gorontalo – 285

Dr. Sapia Husain, M.Pd.

Efektivitas Penerapan Pendekatan Pedagogik Genre terhadap Kemampuan Memproduksi Teks Cerita Ulang Biografi Peserta Didik Kelas XI SMK Gotong Royong Kota Gorontalo – 301
Prof. Dr. Sayama Malabar, M.Pd.

Integritas Tubuh Perempuan Urgensi Perlindungan Hukumnya Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia – 313
Lusiana Margareth Tijow

Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga di Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo – 335
Yanti Aneta
Juriko Abdussamad
Sri Novia Nasir

Manajemen Pengetahuan dalam Mewujudkan Kinerja Efektif di Era *New Normal* – 347
Heldy Vanni Alam

Dampak Limbah Pabrik Tahu Terhadap Kualitas Air Sungai Matobuloola Kabupaten Gorontalo – 359
Marini Susanti Hamidun
Dewi Wahyuni K. Baderan
Karsum Sulingo

Deskripsi Peningkatan Kemampuan Mahasiswa Mengembangkan Pembelajaran Sains Menggunakan Model *Problem-Based Learning* – 369
Muhammad Yusuf
Mursalin

Statistika dan Model Terapannya – 381
Dr. Ismail Djakaria, M.Si.
Dr. Sri Endang Saleh, M.Si.

Pemberdayaan Petani Berbasis Kemitraan (Studi Pemberdayaan Petani Berbasis Kemitraan) – 391
Sukarman Kamuli
Mulyadi Usman Sumaga
Rasuna Talib

Manajemen Pengetahuan dalam Mewujudkan Kinerja Efektif di Era New Normal

Heldy Vanni Alam

Prodi Magister Pendidikan Ekonomi PPs UNG,
Gorontalo, Indonesia
heldy.alam@ung.ac.id

A. Pendahuluan

Organisasi adalah sebagai wadah berhimpunnya berbagai sumber daya yang salah satu diantaranya yang memegang peran penting adalah sumber daya manusia. Dalam proses pengembangannya, organisasi membutuhkan individu-individu yang memiliki komitmen yang kuat dalam pencapaian tujuan serta keunggulan kompetitifnya. Untuk itu SDM tersebut harus dimanage dengan baik sesuai dengan bidang tugas yang diemban masing-masing. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang memberikan gambaran tentang bagaimana seharusnya mengelola sumber daya manusia yang ada dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian (Rivai dan Sagala, 2013, p.1).

Dalam perkembangannya kita melihat bahwa di era new normal pasca pandemi covid-19 hampir semua negara di dunia terlibat dengan isu ekonomi yang pertumbuhannya melambat. Di samping itu juga persoalan keamanan dari berbagai aspek serta teknologi merupakan masalah yang sangat krusial bukan saja di Indonesia, namun di seluruh dunia. Olehnya itu keberadaan manajemen SDM sangat penting bagi organisasi dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan SDM sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien serta menunjukkan kinerja yang baik dalam mencapai tujuan oraganisasi.

Pandemi Covid-19 telah membuat bisnis perhotelan menjadi salah satu industri yang paling terdampak Covid-19. Karena menjadi salah satu industri yang paling terdampak Covid-19, sejumlah hotel

di Indonesia pun terpaksa tidak beroperasi ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dikutip Kompas.com, Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Hariyadi Sukamdani mengatakan, sampai dengan 4 April 2020 tercatat sudah ada 1.226 hotel tutup. Pada akhirnya penutupan tersebut berdampak pada sekitar 150.000 karyawan. Kendati demikian, pemerintah sudah memberlakukan New Normal di Indonesia demi memulihkan perekonomian Tanah Air. Hal ini menjadi kesempatan bagi industri perhotelan untuk bangkit memulihkan bisnis, tentunya dengan tetap mengedepankan protokol kesehatan sesuai anjuran Kementerian Kesehatan RI. Memasuki era new normal tentunya perusahaan perhotelan saling bersaing untuk memenuhi pangsa pasar yang menuntut kualitas pelayanan yang semakin baik. Oleh karena itu perusahaan perhotelan semakin banyak memperkuat strateginya dalam bersaing agar menjadi perusahaan unggul. Tidak terkecuali pada perusahaan perhotelan yang ada di Provinsi Gorontalo.

Untuk itu diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja perusahaan perhotelan melalui kinerja individu dengan mendorong semangat kerja para karyawannya terutama memberikan pengetahuan dan menambah kompetensi karyawannya sehingga pelayanan kepada pelanggan lebih optimal dan pastinya berdampak pada kinerja hotel itu sendiri. Olehnya itu manajemen pengetahuan sangatlah penting dalam rangka meningkatkan kinerja individu di sektor perhotelan yang ada di Gorontalo. Hal ini dikuatkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa orang diantara: Natalia Kosasih dan Sri Budiani, 2007; Nur Falah & Arik Prasetya, 2017; Muh. Rifky Nurpratama, 2017; dan Desi Putri Wijayanto, 2017) yang mengungkapkan bahwa kinerja karyawan maupun kinerja organisasi sangatlah dipengaruhi oleh manajemen pengetahuan. Mengingat betapa pentingnya manajemen pengetahuan terhadap peningkatan kinerja karyawan maka dianggap perlu untuk melakukan kajiannya dengan melihat pengaruh antar keduanya.

B. Manajemen Pengetahuan dan Kinerja Efektif Karyawan Perhotelan

Kinerja merupakan hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang

dihasilkan selama satu periode waktu (Fahmi, 2011, p.2). Pendapat lain menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi (Armstrong dan Baron dalam Wibowo, 2012: p.2). Menurut Mangkuegara (2015: p.67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Smith dalam Alam (2017:p.1) mendefinisikan pula bahwa kinerja sebagai hasil atau keluaran dari sebuah proses lebih menarik lagi pendapat Brumbach sebagaimana dikutip oleh Armstrong (2006:p7) yang mendefinisikan kinerja adalah perilaku dan hasil. Perilaku bersumber dari pelaku (*performer*) dan perubahan kinerja dari abstraksi ke tindakan. Sehingga menurutnya bahwa mengelola kinerja berarti mengelola perilaku (*input*) dan luaran (*result*). Selanjutnya, kinerja didefinisikan pula adalah suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan (Hersey and Blanchard dalam Rivai dan Basri, 2014:15). Dijelaskan pula bahwa untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Dalam konteks inilah tersirat bahwa pengetahuan dan pemahaman terhadap pekerjaan merupakan faktor dominan yang melahirkan kinerja unggul dalam pelaksanaan roda organisasi. Agar aktivitas manajemen dalam organisasi berjalan dengan baik, maka perlu memiliki SDM yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta usaha untuk mengelola organisasi seoptimal mungkin sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan optimal. Agar karyawan menjadi lebih kompeten, maka dianggap perlu meningkatkan eksistensi diri melalui pemanfaatan pengetahuan, keahlian, keterampilan, serta pengalaman dalam bidang pekerjaannya.

Menurut Batgerson (dalam Sedarmayanti, 2017:p.390) *knowledge management* atau manajemen pengetahuan merupakan pendekatan sistematis untuk mengelola aset intelektual dan

informasi lain sehingga memberi keunggulan bersaing bagi perusahaan. Pendapat serupa dikemukakan oleh Tannebaum (*dalam* Sedarmayanti, 2017:p.390) bahwa *knowledge management* sangat terkait dengan berbagai pengetahuan orang melalui pengumpulan, penyusunan, penyimpanan, dan pengaksesan informasi dalam rangka efektivitas organisasi. Pada suatu saat, organisasi membutuhkan orang yang kompeten untuk memahami dan memanfaatkan informasi dengan efektif melalui berbagai sumber apalagi di era new normal sekarang ini.

Berbagai pendekatan yang memungkinkan pengetahuan individu dapat diperbesar atau diperluas, dan dinilai di dalam organisasi dapat dilakukan dalam beberapa langkah sebagaimana digambarkan oleh Nonaka (2002, p. 104) seperti berikut ini.

Salah satu cara mengimplementasikan manajemen penciptaan pengetahuan dalam organisasi adalah dengan menciptakan *self organizing team*, di mana individu sebagai anggota organisasi berkolaborasi untuk menciptakan konsep baru. Mengelola *self-organizing team* mencakup bagaimana membangun dengan tepat tingkat fleksibilitas ke dalam sebuah sistem yang dapat mengakomodasi perbedaan pemikiran imajinatif dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul serta mencari jalan keluar. Setelah tercipta saling percaya diantara anggota organisasi dan telah terbentuk secara implisit perspektif yang sama melalui berbagai pengalaman, maka tim selanjutnya memerlukan pengartikulasian perspektif melalui dialog yang kontinyu sehingga menghasilkan berbagai konsep baru. Selanjutnya berbagai konsep yang dihasilkan oleh tim tersebut diuji realitas dan penerapannya sehingga lama kelamaan akan mengkristal dalam organisasi. Tahap justifikasi merupakan tahapan penyatuan dan penyaringan terhadap pengetahuan yang diciptakan benar-benar bermanfaat bagi organisasi dan masyarakat. Pada akhirnya konsep baru yang telah tercipta seperti yang telah dijelaskan di atas menggambarkan adanya kenyataan bahwa terdapat jaringan pengetahuan organisasi. Selama tahap penciptaan pengetahuan organisasi, konsep yang telah diciptakan, dikristalisasi, selanjutnya dinilai di dalam organisasi untuk disebar ke seluruh jaringan organisasi. Pengetahuan organisasi yang telah tercipta tersebut selanjutnya dikelola kembali

melalui proses interaksi antara visi organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dengan konsep baru yang telah diciptakan.

Oleh karena itu organisasi mesti mempertimbangkan bagaimana menarik, mengembangkan dan mempertahankan pengetahuan anggota sebagai bagian dari domain manajemen pengetahuan. Untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berdaya saing, diperlukan pengelolaan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap individu di organisasi. Pengelolaan pengetahuan sangat bermanfaat bagi keberlangsungan organisasi, karena pada dasarnya pengetahuan merupakan sumber penggerak organisasi, sehingga menjadi organisasi yang kompetitif. Untuk mendapatkan *knowledge management* yang maksimal tidak hanya cukup mengelola pengetahuan organisasi saja, melainkan mengembangkan pengetahuan yang dimiliki setiap individu yang berada di dalam organisasi.

Manajemen pengetahuan di perhotelan diperlukan untuk menuntut seluruh karyawan belajar tentang organisasi tempat dia bekerja melalui pengetahuan yang ada di organisasi serta dari para pelaku organisasi. Karena pada dasarnya bekerja dan belajar menjadi proses yang sama dalam organisasi. Dengan demikian maka akan terjadi perubahan sangat cepat, mengingat para karyawan berasal dari latar belakang keilmuan yang berbeda sehingga pertukaran pengetahuan merupakan prasyarat untuk penggabungan pengetahuan. (Dalkir, 2011, p.12; Budihardjo, 2017, p. 20). Manajemen pengetahuan pada dasarnya menjawab pertanyaan bagaimana mengelola pengetahuan organisasi, dan cara mengelolanya. Kesadaran untuk menerapkan manajemen pengetahuan ke dalam strategi bisnis tersebut diperlukan karena perusahaan yang membuat bukti sumber daya pengetahuan sebagai aset utamanya selalu mampu mendorong perusahaan yang lebih inovatif yang diarahkan kepemilikan daya saing perusahaan terhadap miliknya pesaing. (Elita, 2011, p.347)

Adapun indikator dari kinerja karyawan pada penelitian ini mengacu pada pendapat Russel (dalam Rahadi, 2010 : 82) adalah sebagai berikut :

1. *Quality* (kualitas); merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati tujuan yang diharapkan.
2. *Quantity* (kuantitas); merupakan jumlah yang dihasilkan serta siklus kegiatan yang dilakukan.
3. *Timeless* (ketepatan waktu); adalah sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.
4. *Cost effectiveness* (efektivitas biaya); merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan kegiatan orang lain.
5. *Need supervision* (pengawasan); merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melakukan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
6. *Interpersonal impact* (hubungan personal); merupakan tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara rekan kerja.

Dari keenam kriteria tersebut, terdapat satu kriteria yang tidak relevan untuk digunakan dipenelitian ini, kriteria tersebut adalah *cost effectiveness* atau efektivitas biaya. Ketidakrelevannya kriteria tersebut dikarenakan kriteria tersebut hanya dapat diukur oleh karyawan tingkat manajemen atau pimpinan perusahaan, bukan diukur oleh karyawan operasional. Di dalam penelitian ini karyawan operasional menjadi bagian dari sampel penelitian.

Sementara itu, untuk indikator manajemen pengetahuan mengadopsi pendapat Horwitch Dan Armacost (*dalam Sangkala, 2007:7*) mengemukakan bahwa komponen dari *knowledge management* yaitu penciptaan, pentransferan, pengaksesan pengetahuan, dan pengalaman manusia. Penciptaan pengetahuan berkaitan didasarkan pada pemahaman terhadap sifat dasar informasi dan pengetahuan sehingga memunculkan konsep baru. Selanjutnya pentransferan dimaknai sebagai proses transfer pengetahuan baik yang bersifat spontan, terstruktur maupun tidak terstruktur dan didasari oleh

perasaan tulus dan sukarela. Pengaksesan pengetahuan berkaitan dengan pendistribusian dan pemberian akses penggunaan kembali pengetahuan melalui penyaringan dari berbagai catatan yang telah dikumpulkan oleh orang lain. Pengalaman manusia maksudnya proses penciptaan pengetahuan bukan saja diperoleh dari pengetahuan yang dimiliki melalui proses pendidikan, namun juga melalui pengalaman manusia.

Pengumpulan data dalam penelitian menggunakan instrument angket, namun sebelum disebar maka dilakukan uji validitas instrument kepada 30 responden di luar sampel dan hasilnya dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 28. 1. Hasil Pengujian Validitas Instrumen

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Sumber: Data primer diolah (2019)

Dari hasil pengujian, masing-masing item pertanyaan baik dari variabel X maupun variabel Y memperoleh nilai di atas 0.3. sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 28. 2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel X			Variabel Y		
<i>Alpha's cronbach</i>	<i>Cut off</i>	Keterangan	<i>Alpha's cronbach</i>	<i>Cut off</i>	Keterangan
0.948	0.6	Reliabel	0.958	0.6	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2019)

Dari hasil pengujian, masing-masing variabel X maupun variabel Y memperoleh nilai di atas 0.6. sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel dan dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data.

Penilaian atas persepsi responden dengan mengacu pada rentang skala yang telah ditentukan sebagaimana pada tabel berikut

Tabel 28.3. Rentang Skala

No	Rata-Rata Skor	Persentase Skor	Kriteria
1	1 – 1,99	20,00% - 40,00%	Sangat Tidak baik
2	2 – 2,99	40,01% - 60,00%	Tidak Baik
3	3 – 3,99	60,01% - 80,00%	Cukup Baik
4	4 – 4,99	80,01% - 100,00%	Baik

Sumber: Sugiyono (2019)

Pengujian normalitas dalam penelitian dilakukan dengan mengacu pada nilai signifikansi *Kolmogrov Smirnov* yang berdasarkan pada ketentuan: apabila nilai signifikansi di atas 0,05 maka data dinyatakan normal, sebaliknya jika di bawah dari 0,05 maka data dinyatakan tidak normal.

Hasil pengujian normalitas data tertera pada tabel berikut.

Tabel 28.4 Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Knowledge Management	Kinerja
N		33	33
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	113.55	114.76
	Std. Deviation	9.500	9.517
Most Extreme Differences	Absolute	.167	.169
	Positive	.114	.141
	Negative	-.167	-.169
Kolmogorov-Smirnov Z		.959	.970
Asymp. Sig. (2-tailed)		.317	.303

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Pada tabel tersebut, tercatat bahwa nilai signifikansi dari *knowledge management* adalah sebesar 0.317 dan untuk kinerja karyawan sebesar 0.303. Masing-masing memiliki nilai signifikansi yang lebih dari 0.05. Sehingga, mengacu pada kriteria sebelumnya, maka disimpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi normal dan memenuhi syarat untuk pelaksanaan analisis regresi.

Pengujian Hipotesis (Uji t)

Penentuan apakah H_0 atau H_a yang diterima atau tertolak adalah dengan membandingkan $t_{hitung} > t_{tabel}$, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 5%, begitu pula sebaliknya. Perbandingan nilai t dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel 28.5. Perbandingan nilai t

t_{hitung}	t_{tabel}	Signifikansi
6.160	1.692	0.000

Sumber: Data primer diolah (2019)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 6.160 sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 1.692. Ini berarti nilai t_{hitung} lebih besar t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0.000, maka

kesimpulan yang dapat ditarik adalah H_0 ditolak dan H_a diterima atau dengan kata lain *knowledge management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel di Gorontalo.

Koefisien Korelasi dan Determinasi

Untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) digunakan koefisien korelasi (R) besarnya koefisien korelasi adalah: 0 sampai dengan 1. Jika koefisien korelasi 0 berarti hubungan antara variabel independen dan variabel dependen tidak ada hubungan, sebaliknya jika koefisien korelasi semakin mendekati 1 maka hubungan tersebut positif dan kuat. Menurut Ghazali (2013:177) menyatakan Uji koefisien determinasi bertujuan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui R^2 . Nilainya terletak antara 0 dan 1. Jika hasil yang diperoleh $> 0,5$, maka model yang digunakan dianggap cukup handal dalam membuat estimasi.

Tabel 28.6. Nilai R dan R^2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.742 ^a	.550	.536	6.483	.550	37.949	1	31	.000

a. Predictors: (Constant), Knowledge Management

b. Dependent Variable: Kinerja

Tabel di atas menunjukkan perolehan nilai R ada sebesar 0.742 yang jika diformulasikan maka $0 > 0.742 < 1$ atau nilai R berada di antara nilai 0 dengan nilai Hasil ini menjelaskan bahwa antara *knowledge management* dan kinerja karyawan memang memiliki hubungan yang kuat. Adanya hubungan antara kedua variabel ini memperkuat temuan pada uji t sebelumnya, bahwa hubungan yang terjadi adalah hubungan kausalitas di mana *knowledge management* mempengaruhi kinerja karyawan.

Kontribusi yang diberikan oleh *knowledge management* dalam mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebesar 0.550 (R_{square}) yang jika dipersenkan menjadi 55%. Nilai ini mempertegas hubungan kuat antara kedua variabel, dari sekian banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, 55% disebabkan oleh *knowledge*

management. Hubungan antara *knowledge management* dengan kinerja karyawan juga dijelaskan dalam bentuk formula regresi yakni;

$$\hat{Y} = a + bX \quad \longrightarrow \quad \hat{Y} = 30.376 + 0.743X$$

Adapun nilai a (constant) dan nilai B di atas, diperoleh dari pengolahan data dengan bantuan SPSS.

Tabel 28.7. Koefisien Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.376	13.744		2.210	.035
	Knowledge Management	.743	.121	.742	6.160	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Dari persamaan regresi di atas, diketahui bahwa nilai variabel Y sebelum dipengaruhi adalah sebesar 30.376 (konstan), dan akan mengalami perubahan sebesar 0.743 jika dipengaruhi oleh variabel X. Nilai koefisien B yang bertanda positif mengartikan bahwa pengaruh X terhadap Y adalah positif atau dengan kata lain, semakin baik proses *knowledge management* maka akan semakin meningkatkan kinerja karyawan.

C. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terungkap bahwa *knowledge management* atau manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan perhotelan di Gorontalo. Pembekalan dan pemberian pengetahuan kepada karyawan secara kontinyu baik terstruktur maupun tidak memberikan dampak besar terhadap kinerja karyawan. Olehnya itu manager HRD perhotelan perlu memperhatikan aspek *knowledge management* ini dalam rangka meningkatkan kinerja karyawannya. Peningkatan pengetahuan karyawan dapat ditempuh melalui proses seminar ataupun pelatihan yang melibatkan para pakar sebagai tutor. Di samping itu, pihak manajemen harus dapat berbagi informasi secara merata kepada seluruh karyawan, terutama yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pelanggan. Pihak manajemen harus lebih intens lagi dalam mengevaluasi setiap indikator-indikator baik terkait kinerja karyawan maupun yang berhubungan dengan peningkatan pengetahuan karyawan agar tidak terjadi penurunan kualitas kedepannya. Apalagi memasuki era new normal merupakan proses pemulihan pengoperasionalan aktivitas hotel dan ini membutuhkan

kreativitas dan inovasi dalam hal pelayanan terhadap pelanggan agar tercipta kondusifitas dan kepercayaan dari customer.

Ucapan Terima Kasih

Penulis tak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada pimpinan Pascasarjana atas inisiatif dan dorongannya untuk meningkatkan kompetensi menulis dosen melalui book chapters 2020.

Referensi

- Alam, Hedy Vanni. (2017). *Kinerja Dosen*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Amstrong, M. (2006). *Performance Management: Key Strategies and Practical Guidelines*. Third Edition. Kogan Kage Limited: London
- Budihardjo. (2017). *Knowledge Management Efektivitas Berinovasi Meraih Sukses*. Jakarta: Prasetiya Mulya Publishing
- Dalkir. (2011). *Knowledge Management In Theory And Practice*. Elsevier Butterworth-Heinemann USA. Burlington. United State Of America.
- Elita Mustikasari Funni. (2011). Organizing Knowledge in Implementation of Knowledge Management as Strategy for Competitive Bussiness at PT Telkom. *Proceedings of The 1st International Conference on Information Systems For Business Competitiveness (ICISBC) 2011*.
- Fahmi, Irham. (2011). *Manajemen Kinerja-Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Kosasih, Natalia dan Sri Budiani. (2007). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan* Vol. 3 No. 2
- Mangkunegara, Anwar. (2015). *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama
- Nonaka, Ikojiro. (2002). A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. In Choo, Chun Wei & Nic Bontis. New York Oxford University Press.
- Nur Falah, Sahas Ahmad & Arik Prasetya. (2007). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan dan Kinerja Perusahaan (Studi Empiris pada PT. Semen Indonesia Persero Tbk). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 50 No.4
- Nurpratama, Rifky Moh. (2017). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada PT. PLN Distribusi Jawa Timur). *Jurnal Unair* 2017.

- Rahadi, Dedi Rianto. (2010). Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Rivai, Veitzal dan Ella Jauvani Sagala. (2013). Manajemen SDM untuk Perusahaan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sangkala. (2007). Knowledge Management. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. (2017). Perencanaan dan Pengembangan SDM. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian dan Pengembangan. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2012). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widodo. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wijayanto, Putri Desi dan Didi Sudirman. (2017). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada PT. SMS Kab. Kotawaringin Timur). *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol.12 No.1 Mei 2017.

Prof. Dr. Froilan D. Mobo
Prof. Dr. Asna Aneta., M.Si .
Prof. Dr. Hamzah B. Uno, M.Pd.
Prof. Dr. Weny JA Musa, M.Si
Dr. Jusna Ahmad, M.Si
Chairunisah J. Lamangantjo
Prof. Dr. Novianty Djafri, M.Pd.I.
Dr. Frida Maryati H Yusuf, M.Pd.
Dr. Anton Kaharu, S.T.
Prof. Dr. Hasanuddin Fatsah
Dr. Sitti Roskina Mas
Dr. Supriyo Imran, S.P., M.Si.
Dr. Ria Indriani, S.P.,M.Si.
Dr. Sukri Katili, M.Pd
Prof. Dr. Sarson W.Dj. Pomalato
Prof. Dr. Ansar Made, M.Si
Dr. Arwildayanto, M.Pd
Dr. Maryam Rahim, M.Pd.
Angry P. Solihin
Dr. Suryono, S.E., M.M.
Prof. Dr. Abdul Rahmat. M.Pd.
Whencing Ali, S.Pd.
Dr. Masra Latjompoh
Prof. Dr. Abd. Kadim Masaong

Sudi H
Hasna Abdan
Aziz Salam, S.T., M.Agr., Ph.D.
Zhulmaydin Chairil Fachrussyah
Dr. Tuti Wantu, M.Pd.
Dr. Ritin Uloli
Jihan Olli
Abdul Haris Odja
Dr. Nina Lamatenggo, S.E., M.Pd.
Dr. Sapia Husain, M.Pd.
Prof. Dr. Sayama Malabar, M.Pd.
Dr. Lusiana Margareth Tijow
Dr. Yanti Aneta
Dr. Juriko Abdussamad
Sri Novia Nasir
Dr. Heldy Vanni Alam
Dr. Marini Susanti Hamidun
Dr. Dewi Wahyuni K. Baderan
Karsum Sulingo
Muhammad Yusuf
Prof. Dr. Mursalin
Dr. Ismail Djakaria, M.Si.
Dr. Sri Endang Saleh, M.Si.
Dr. Rusmin Husain, M.Pd.



PASCASARJANA

Alamat: Jl. Sudirman 06 Kota Gorontalo 96128

Pos-el: pascasarjanapress@ung.ac.id

Website: www.pascasarjana.ung.ac.id

BOOKCHAPTERS DIES NATALIS

ISBN 978-602-74311-2-6



9 786027 431126