

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Memasuki era globalisasi pada saat ini, dunia bisnis memiliki tantangan yang semakin berat dan beragam. Untuk itu, perusahaan dituntut untuk menggunakan dan memanfaatkan sumber daya yang sebaik-baiknya. Semakin ketatnya persaingan di lingkungan bisnis, merupakan tantangan bagi perusahaan agar bisa bertahan di dalam lingkungan industrinya. Perusahaan harus mampu menciptakan *competitive advantage* bagi perusahaannya untuk menunjang kelangsungan bisnisnya. *Competitive advantage* dihasilkan dari sumber daya yang unggul dan mampu mengeksploitasi sumber daya secara lebih produktif. Sumber daya yang langka, bernilai, tidak dapat ditiru dan tidak dapat disubstitusikan merupakan perusahaan yang mampu menciptakan *competitive advantage*. Dengan adanya sumber daya tersebut, maka perusahaan akan berusaha memanfaatkan sebaik-baiknya aset dan sumber daya yang ada di dalam perusahaan (Bakshi dan Chahaal, 2015).

Teece (1997) mengemukakan di era ekonomi berbasis pengetahuan, sumber daya tak berwujud dan kompetensi sangat penting untuk bertahan di lingkungan yang dinamis. Pada saat ini, sumber daya organisasional merupakan hal yang mungkin untuk mempertahankan posisi superior (Barney, 1991).

Pandangan yang berbasis sumber daya mengasumsikan bahwa perusahaan memiliki berbagai jenis sumber daya yang mampu menciptakan strategi yang berbeda (Grant, 1991). Menurut Sawarjuwono dan Kadir (2003) agar perusahaan mampu untuk bertahan, perusahaan harus merubah strategi dalam menjalankan bisnisnya dari yang didasarkan pada tenaga kerja (*labor based business*) menjadi bisnis yang didasarkan kepada pengetahuan (*knowledge based business*). Sehingga, telah terjadi pergeseran paradigma dalam dimensi kehidupan manusia, yaitu dari yang berfokus pada kekayaan fisik (*tangible asset*) menjadi berfokus pada aset tidak berwujud (*intangible asset*) yaitu *knolwedge* dan modal intelektual.

Wang, Wang dan Liang (2014) mengemukakan bahwa pandangan dari *knowledge based-view* (KBV), sumber daya terkait *knowledge* lebih berkontribusi untuk mempertahankan posisi superior daripada sumber daya yang nyata. *Knowledge sharing* sangat penting bagi organisasi untuk menciptakan, mengidentifikasi, menerima serta mengumpulkan pengetahuan agar bisa mengembangkan sumber daya dan bisa meningkatkan kinerja perusahaan dan *competitive advantage*. Secara umum, *knowledge sharing* merupakan proses interaksi, komunikasi, dan berbagi pengetahuan atau keahlian (Haas & Hansen, 2007). *Knowledge sharing* yang efektif dapat meningkatkan kinerja dan kompetensi pada perusahaan.

Selain *knolwedge sharing*, sumber daya organisasional yang mendukung adalah *intellectual capital*. *Intellectual capital* merupakan salah satu sumber

penting bagi organisasi untuk mencapai *competitive advantage* (Bakshi & Chahal, 2015). Jordan dan Martos (2009) mengemukakan bahwa *intellectual capital* dapat membangun daya saing untuk masa depan. *Intellectual capital* aset yang paling bernilai di dalam perusahaan karena dapat menciptakan *competitive advantage* (Bontis, 2001).

Pengelolaan *knowledge sharing* dan *intellectual capital* di dalam perusahaan akan mampu menciptakan inovasi. Inovasi merupakan proses mental yang mengarah pada penciptaan fenomena baru dalam bentuk produk atau layanan baru (Abou- Moghli, Abdallah, dan Mualla, 2012). Perusahaan perlu melakukan inovasi agar perusahaannya mampu bertahan dalam jangka waktu yang lama. Dengan pengembangan produk dan jasa atau menciptakan produk atau jasa yang baru, perusahaan mungkin akan bertahan dalam jangka panjang. Drach-Zahavy, Anit, Michal dan Ada (2004) mengemukakan telah terjadi penerimaan yang meluas di kalangan ilmuwan dan praktisi bahwa "*innovation is power*" untuk perusahaan dan organisasi lainnya.

Pada saat ini kota Padang memiliki pertumbuhan positif terhadap sektor pariwisata. Hasil positif tersebut dibuktikan dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Padang yang mengalami kenaikan 29% di sektor pariwisata. Pada tahun 2016, PAD Kota Padang sebesar Rp 57 Milyar, sedangkan pada tahun 2017 mencapai Rp 74 Milyar, yang berarti PAD Kota Padang pada tahun 2017 naik Rp 17 Milyar (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, 2018). Pertumbuhan pada sektor pariwisata ini karena banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Kota Padang,

baik itu dari domestik maupun mancanegara. Berikut tabel kunjungan wisatawan ke Kota Padang dari tahun 2013 – 2017:

**Tabel 1.1**  
**Pengunjung Wisatawan Mancanegara dan Domestik**  
**Tahun 2013 - 2017**

Jumlah Wisatawan	Jumlah Mancanegara dan Domestik (dalam Orang)					Pertumbuhan (%)
	2013	2014	2015	2016	2017	
Mancanegara	53.057	54.967	57.318	58.903	67.286	4,87%
Domestik	3.001.306	3.199.392	3.298.454	3.632.820	4.368.375	7,79%
<b>Jumlah</b>	<b>3.054.363</b>	<b>3.254.359</b>	<b>3.355.772</b>	<b>3.691.723</b>	<b>4.435.661</b>	

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang

Dari tabel di atas, pengunjung wisatawan setiap tahunnya mengalami kenaikan. Dari wisatawan mancanegara mengalami rata-rata tingkat pertumbuhan sebesar 4,87%, sedangkan wisatawan domestik mengalami rata-rata tingkat pertumbuhan sebesar 7,79%. Hal ini merupakan suatu peluang bagi penggiat bisnis di industri perhotelan. Kenaikan jumlah pengunjung wisatawan ini, membuat tempat penginapan di Kota Padang dipenuhi oleh wisatawan yang berkunjung terlebih ketika sudah memasuki *weekend* (akhir pekan). Meningkatnya pengunjung wisatawan ini, merupakan alasan semakin banyaknya pembangunan perhotelan di Kota Padang. Pertumbuhan hotel di Kota Padang dapat dilihat pada tabel 1.2:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Hotel di Kota Padang**  
**Tahun 2013 – 2017**

Klasifikasi Hotel	2013	2014	2015	2016	2017	Pertumbuhan (%)
Hotel Bintang Lima	1	1	1	1	1	-
Hotel Bintang Empat	2	3	3	5	8	14,87%
Hotel Bintang Tiga	5	5	5	6	8	9,86%
Hotel Bintang Dua	5	5	5	9	11	17,08%
Hotel Bintang Satu	2	2	4	5	8	14,87%
Hotel Non Bintang	55	56	59	65	58	0,98%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>72</b>	<b>77</b>	<b>91</b>	<b>94</b>	

*Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang*

Tabel di atas memperlihatkan jumlah pertumbuhan hotel di Kota Padang yang semakin meningkat setiap tahunnya. Pada hotel bintang lima, tidak terdapat pertumbuhan setiap tahun, karena hotel bintang lima di Kota Padang hanya dimiliki oleh *Basko Premiere Hotel*. Pada hotel bintang empat dan bintang satu, terdapat rata-rata tingkat pertumbuhan sebesar 14,87%. Sedangkan pada hotel bintang tiga terdapat rata-rata tingkat pertumbuhan sebesar 9,86%. Hotel bintang dua memiliki rata-rata tingkat pertumbuhan sebesar 17,08%. Sementara itu, hotel non bintang sampai tahun 2016 mengalami pertumbuhan, akan tetapi pada tahun 2017 mengalami penurunan, sehingga rata-rata tingkat pertumbuhannya menurun sebesar 0,98%.

Semakin meningkatnya tingkat pertumbuhan hotel, mengharuskan setiap hotel untuk mampu bertahan pada lingkungan industrinya. Pada umumnya, setiap hotel pada setiap bagian level mempunyai fasilitas dan bentuk fisik yang sama. Hal tersebut tidak menjadikan hotel menjadi berbeda dari pesaingnya. Selain memaksimalkan *tangible* asset, pihak manajemen hotel juga harus

memaksimalkan *intangible asset* yang dimilikinya. Akan tetapi, masalahnya adalah ada beberapa pihak manajemen hotel yang masih belum mengetahui bagaimana untuk mengelola kemampuan *intangible asset* tersebut.

Salah satu *intangible asset* perusahaan adalah pengetahuan karyawan. Hotel merupakan perusahaan jasa dimana karyawan berhubungan langsung dengan pelanggan. Karyawan yang secara langsung merespons bagaimana keluhan-keluhan dari pelanggan. Maka dari itu, karyawan harus dilandasi dengan pengetahuan agar bisa berhubungan secara langsung dengan pelanggan.

Bontis (2000) menyatakan bahwa kualitas manusia, struktur organisasi dan hubungan orang-orang yang memberikan keunggulan kompetitif dalam ekonomi berbasis pengetahuan. Pada praktiknya, pihak manajemen hotel telah menerapkan *knowledge sharing* di dalam perusahaan. Akan tetapi, masih ada karyawan di beberapa hotel di Kota Padang yang masih enggan untuk menerapkan *knowledge sharing* di dalam praktik sehari-hari di dalam perusahaan. Sehingga terkadang dengan kurangnya pengetahuan dari karyawan menyebabkan karyawan tidak bisa melayani pelanggan dengan baik. Selain itu, kurangnya penerapan dari karyawan menyebabkan karyawan jarang memberikan ide-ide yang inovatif untuk perusahaan. Sehingga manajemen hotel hanya bisa menjalankan kegiatan operasional hotel sesuai SOP. Jika pun melakukan inovasi, hal tersebut tidak terlalu berpengaruh pada industri perhotelan.

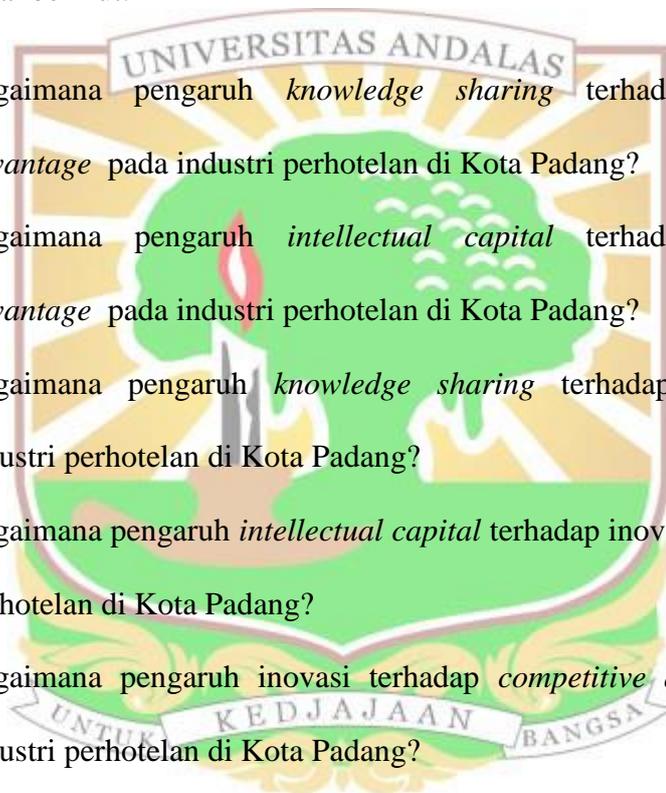
Oleh karena itu, penulis akan membahas mengenai bagaimana *intellectual capital* dan *knowledge sharing* dapat mempengaruhi *competitive*

*advantage* dengan menggunakan inovasi dengan judul “**Pengaruh *Knowledge Sharing* dan *Intellectual Capital* Terhadap *Competitive Advantage* dengan Inovasi Sebagai Variabel Mediasi pada Industri Perhotelan di Kota Padang.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *knowledge sharing* terhadap *competitive advantage* pada industri perhotelan di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh *intellectual capital* terhadap *competitive advantage* pada industri perhotelan di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *knowledge sharing* terhadap inovasi pada industri perhotelan di Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh *intellectual capital* terhadap inovasi pada industri perhotelan di Kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh inovasi terhadap *competitive advantage* pada industri perhotelan di Kota Padang?
6. Bagaimanakah pengaruh inovasi yang memediasi hubungan antara *knowledge sharing* dan *competitive advantage* pada industri perhotelan di Kota Padang?
7. Bagaimanakah pengaruh inovasi yang memediasi hubungan antara *intellectual capital* dan *competitive advantage* pada industri perhotelan di Kota Padang?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka terdapat beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *knowledge sharing* dapat mempengaruhi *competitive advantage* pada industri perhotelan di Kota Padang.
2. Menganalisis pengaruh *intellectual capitals* dapat mempengaruhi *competitive advantage* pada industri perhotelan di Kota Padang.
3. Menjelaskan pengaruh *knowledge sharing* terhadap inovasi pada industri perhotelan di Kota Padang.
4. Menganalisis pengaruh *intellectual capital* terhadap inovasi pada industri perhotelan di Kota Padang.
5. Mengetahui pengaruh inovasi terhadap *competitive advantage* pada industri perhotelan di Kota Padang.
6. Mengetahui pengaruh inovasi yang memediasi hubungan antara *knowledge sharing* dan *competitive advantage* pada industri perhotelan di Kota Padang.
7. Mengetahui pengaruh inovasi yang memediasi hubungan antara *intellectual capital* dan *competitive advantage* pada industri perhotelan di Kota Padang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
  - a. Menambah pengetahuan pembaca mengenai pengaruh *knowledge sharing* dan *intellectual capital* terhadap *competitive advantage* dengan inovasi sebagai variabel mediasi.
  - b. Dapat menjadi acuan atau kerangka ide untuk pengembangan penelitian-penelitian yang senada di masa yang akan mendatang.

2. Secara Praktikal

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat untuk menjadi gambaran atas pertimbangan bagi perusahaan untuk menerapkan inovasi dalam meningkatkan *competitive advantage* perusahaan.

## 1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Penelitian ini akan dilakukan pada Industri Perhotelan di Kota Padang. Penulis akan menganalisis tentang hubungan *knowledge sharing* dan *intellectual capital* sebagai variable independen yang di mediasi oleh penerapan inovasi dengan *competitive advantage* sebagai variable dependen.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah:

### **BAB I** Pendahuluan

Bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, sistematika penulisan.

## **BAB II Tinjauan Literatur**

Bab ini mencakup landasan teori, kerangka konseptual, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis tentang *knowledge sharing*, *intellectual capital*, *competitive advantage* dan inovasi.

## **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini mencakup desain penelitian, jenis penelitian, pendekatan yang digunakan dalam penelitian, populasi, sampel, dan unit analisis data, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, metoda pengumpulan data, instrumen penelitian, metode pengolahan dan analisis data, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis penelitian.

## **BAB IV Analisis dan Pembahasan**

Bab ini berisi pengolahan dan analisis data primer yang dikumpulkan untuk selanjutnya hasil temuan dibahas guna menjawab tujuan penelitian.

## **BAB V Penutup**

Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, implikasi dan saran dan hasil penelitian.

