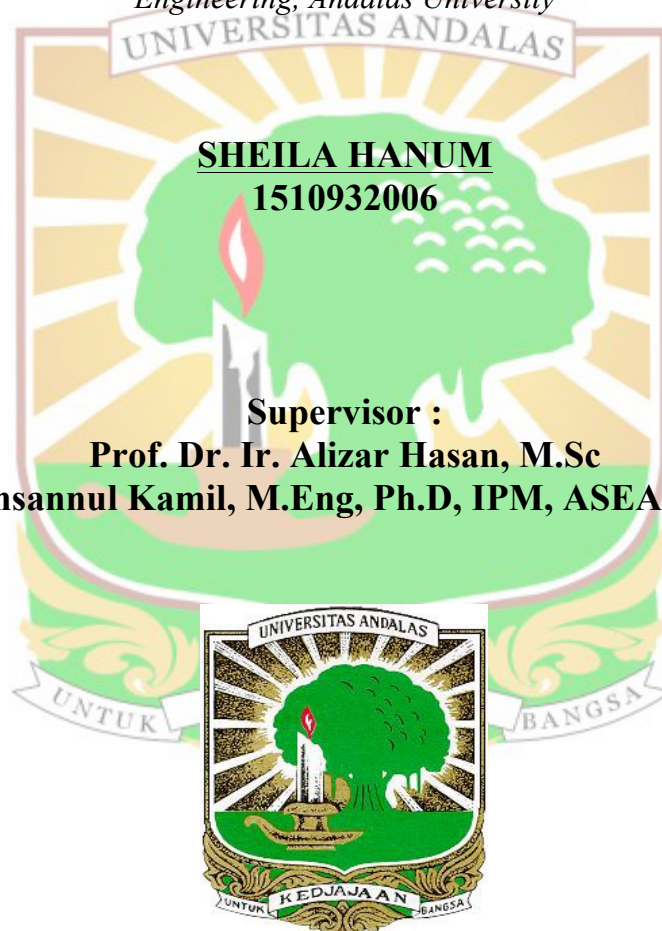


**THE EFFECT OF KNOWLEDGE SHARING BEHAVIOR AND
TEAM CULTURE ON SERVICE INNOVATION
PERFORMANCE
(Case Study at SEMEN PADANG HOSPITAL)**

FINAL PROJECT PROPOSAL

*A Proposal submitted in fulfillment of the requirement for the award of the
degree of Bachelor in Department of Industrial Engineering, Faculty of
Engineering, Andalas University*



SHEILA HANUM

1510932006

Supervisor :

Prof. Dr. Ir. Alizar Hasan, M.Sc

Ir. Insannul Kamil, M.Eng, Ph.D, IPM, ASEAN Eng

**DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF ENGINEERING
ANDALAS UNIVERSITY
PADANG
2019**

ABSTRACT

The number of hospitals in West Sumatra is increased every year. It causes high competition among the hospitals. This situation makes every hospital must develop its competitive advantage to be able to compete with other hospitals. This can be done by innovating their services. This is in line with the entry of the industrial revolution 4.0. Hospital management in the industrial revolution 4.0 era was encouraged to make changes and innovations in all fields to respond to the demands and needs of hospital consumers in the future. Semen Padang Hospital is one of the developing private hospitals in West Sumatra. This hospital must improve the service innovation to face the industry revolution 4.0 and develop their competitive advantage. According to previous research, service innovation performance can be influenced by knowledge sharing behavior among employees and the team culture. Therefore, this research aims to analyze the effect of knowledge sharing behavior and team culture on service innovation performance and then propose a recommendation to improve the service innovation performance at Semen Padang Hospital.

The population of this research is medical services employees at Semen Padang Hospital with a total of 146 samples. The data is collected by questionnaires contains the respondent's data and 31 statements regarding the knowledge sharing behavior, team culture and service innovation performance. The method used is the PLS-SEM method using Smart-PLS 3 software.

The finding indicated that knowledge sharing behavior has no significant effect on service innovation performance. Team culture has a significant effect on service innovation performance and team culture has no significant effect on moderating the influence of knowledge sharing behavior on service innovation performance. The proposed recommendations to improve the service innovation performance at Semen Padang Hospital are by improving the team culture among the employees. This can be done by holding regular meetings bi-weekly, follow the works plan and procedure, and build an employee reward system.

Keywords: Knowledge Sharing Behavior, Team Culture, Service Innovation Performance

ABSTRAK

Jumlah rumah sakit di Sumatera Barat meningkat setiap tahun. Hal ini menyebabkan persaingan yang tinggi di antara rumah sakit. Terdapatnya persaingan membuat setiap rumah sakit harus mengembangkan keunggulan kompetitifnya untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan inovasi pada pelayanan rumah sakit. Sejalan dengan masuknya revolusi industri 4.0, manajemen rumah sakit didorong untuk melakukan perubahan dan inovasi di semua bidang untuk menanggapi tuntutan dan kebutuhan konsumen rumah sakit di masa depan. Rumah Sakit Semen Padang adalah salah satu rumah sakit swasta yang berkembang di Sumatera Barat. Rumah sakit ini harus meningkatkan inovasi layanan untuk menghadapi revolusi industri 4.0 dan mengembangkan keunggulan kompetitifnya. Menurut penelitian sebelumnya, kinerja inovasi pelayanan dapat dipengaruhi oleh perilaku berbagi pengetahuan di antara karyawan dan budaya tim. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perilaku berbagi pengetahuan dan budaya tim pada kinerja inovasi layanan dan kemudian mengusulkan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja inovasi layanan di Rumah Sakit Semen Padang.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Padang dengan jumlah sampel sebanyak 146 orang. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang berisi data pribadi responden dan 31 pernyataan mengenai perilaku berbagi pengetahuan, budaya tim, dan kinerja inovasi layanan. Metode yang digunakan adalah metode PLS-SEM dengan bantuan software Smart-PLS 3.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku berbagi pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja inovasi pelayanan, budaya tim memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja inovasi pelayanan dan budaya tim tidak berpengaruh signifikan dalam memoderasi pengaruh perilaku berbagi pengetahuan terhadap kinerja inovasi pelayanan. Rekomendasi yang diusulkan untuk meningkatkan kinerja inovasi pelayanan di Rumah Sakit Semen Padang adalah dengan meningkatkan budaya tim di antara karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan pertemuan rutin dua kali seminggu, mengikuti prosedur dan rencana kerja, dan melakukan sistem imbalan karyawan.

Kata Kunci: *Budaya Tim, Kinerja Inovasi Pelayanan, Perilaku Berbagi Pengetahuan*