

**PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN TRAVEL  
AGENCY CHEAP BROMO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



**Disusun oleh :**

**AINUL HUSTAB**

**20420092**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
TAHUN 2024**

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan Daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Surabaya, 10 September 2024

Yang membuat pernyataan



**AINUL HUSTAB**  
**NPM 20420092**

SKRIPSI

**PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN TRAVEL  
AGENCY CHEAPBROMO**

Diajukan oleh:

AINUL HUSTAB  
NPM 20420092

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DESEN PEMBIMBING



Matheous Tamonsang, SE,M.Si.  
NIK/NIP. 93208-ET

Tanggal, 10 September 2024

KETUA PROGRAM STUDI



DR. ADRIANTO TRIMARJONO, SE, MM  
NIK/NIP. 09420-ET

Tanggal, 10 September 2024



**SKRIPSI**

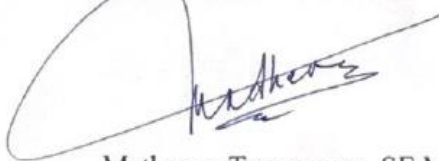
**PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN TRAVEL  
AGENCY CHEAPBROMO**

**Diajukan oleh:**

**AINUL HUSTAB**  
**NPM 20420092**

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

**PEMBIMBING UTAMA**



**Matheous Tamonsang, SE,M.Si.**  
**NIK/NIP. 93208-ET**

**ANGGOTA DEWAN PENGUJI**



**Husni Indrawati Wijaya Putri, SE.,MM.**  
**NIK/NIP. 16760-ET**



**Wiwik Herawati, SE., MM**  
**NIK/NIP. 93199-ET**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen.

Tanggal, 10 SEPTEMBER 2024



**Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM**  
**Ketua Program Studi**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala karunia dan kenikmatan yang telah dilimpahkan kepada penulis yang dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar yang menjadi salah satu persyaratan kelulusan dalam menempuh jenjang program Sarjana 1(S1) di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penulis sangat bersyukur dengan banyaknya bantuan baik doa, saran yang membangun, bimbingan hingga dukungan moral dan materi agar berlangsungnya pembuatan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Maka dengan kesempatan kali ini penulis bermaksud menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr.Sp.THT-KL (K), FICS, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE.,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Matheous Tamonsang SE.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, kesabaran serta pikirannya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada saya demi penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE.,MM selaku Dosen Wali yang turut serta membantu memberikan masukan serta saran yang berarti bagi penulis

skripsi ini.

6. Kedua Orang tua tercinta atas jasa-jasanya dalam segala hal yang dapat mendidik, mendoakan, memberi ilmu yang tak terbatas serta kesabaran cinta dan kasih sayangnnya bagi penulis.
7. Untuk Hreesang Satria Bagaskara teman penulis dari TK hingga saat ini selalu menemani, selalu mengedukasi akan semua hal termasuk ikut memberi saran pada pengerjaan skripsi ini, terima kasih
8. Seluruh responden yang sudah meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuisisioner.
9. Untuk teman – teman saya yang tidak bisa disebutkan satu per satu terima kasih atas suport kalian, semoga sukses buat kalian semua.
10. *Last but not least, i wanna thank me, i wanna thank me for believing to me, i wanna thank me for doing all this hardwork, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for never quitting, i wanna thank me for always being a giver and trying to give more than receive, i wanna thank me for trying to do more right than more, i wanna thank me for just being me at all times.*

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>i</b>
.....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Skripsi .....	6
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Knowledge Management .....	8
2.1.1.1 Pengertian Knowledge Management .....	8
2.1.1.2 Elemen <i>Knowledge Management</i> .....	10
2.1.2 Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.2.1 Pengertian Pengembangan MSDM.....	12
2.1.2.2 Elemen Pengembangan MSDM .....	14
2.1.3 Kinerja Karyawan.....	15
2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	15
2.1.3.2. Faktor -faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan.....	15
2.1.3.3. Elemen Kinerja Karyawan .....	17
2.2 Peneliti Sebelumnya .....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.3.1 Hubungan Knowledge Management .....	20
2.3.2 Hubungan Pengembangan Sumber Daya Manusia .....	20

2.4 Model Analisis dan Hipotesis.....	21
2.4.1 Model Analisis.....	21
2.4.2 Hipotesis.....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.2.1 Populasi.....	22
3.2.2 Sampel.....	22
3.3 Identifikasi variable .....	23
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	23
3.4.2 <i>Knowledge Management ( X1 )</i> .....	23
3.4.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia (X2) .....	25
3.4.4 Kinerja Karyawan (Y) .....	26
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5.1 Jenis data .....	29
3.5.2 Sumber Data.....	30
3.6 Teknik pengumpulan data.....	30
3.7 Teknik analisa.....	31
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.7.1.1 Uji Validitas .....	32
3.7.1.2 Uji Reabilitas .....	32
3.7.2 Persamaan Linear Berganda.....	33
3.7.2 Uji hipotesis .....	34
1. Uji parsial (uji t).....	34
2. Koefisiensi determinas (R <sup>2</sup> ) .....	35
<b>BAB IV HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian Travel Agency Cheapbromo .....	36
4.1.1 Sejarah berdirinya Travel Agency Cheapbromo .....	36
4.1.2 Visi & Misi Travel Agency Cheapbromo.....	38
1. Visi.....	38
2. Misi.....	38
4.1.3 Struktur Organisasi Travel Agency Cheapbromo .....	39



4.1.4 Ruang Lingkup Kegiatan Travel Agency Cheapbromo .....	39
4.2 Hasil Penelitian .....	40
4.2.1 Karakteristik Responden .....	40
4.2.1.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	40
4.2.1.2 Karakteristik Responden Menurut Devisi Masing-Masing.....	41
4.2.1.3 Karakteristik Responden Menurut Umur Karyawan .....	42
4.3 Analisa Deskripsi Variabel .....	42
4.3.1 Tanggapan Kontributor Terhadap <i>Knowledge Management</i> (X1).....	42
4.3.2 Tanggapan Kontributor Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia ( X2 ).....	43
4.3.3 Tanggapan Kontributor Terhadap Kinerja Karyawan ( Y ).....	45
4.4 Analisis Data .....	46
4.4.1 Uji Instrumen.....	46
4.4.1.1 Uji Validitas .....	46
4.4.1.2 Uji Reliabilitas .....	47
4.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	48
4.4.3 Pengujian Hipotesis .....	50
Hipotesis 1 .....	50
Hipotesis 2 .....	51
4.4.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	51
4.5 Pembahasan.....	52
4.5.1 Pengaruh <i>Knowledge Management</i> terhadap Kinerja Karyawan .....	52
4.5.1 Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran .....	54
5.3 Keterbatasan penelitian.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Divisi</b> .....	3
<b>Tabel 2. 1 penelitian terdahulu</b> .....	19
<b>Tabel 2. 2 Hasil analisis</b> .....	21
<b>Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin</b> .....	40
<b>Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Divisi Masing – Masing</b> .....	41
<b>Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Umur Karyawan</b> .....	42
<b>Tabel 4. 4 Tanggapan Knowledge Management (X1)</b> .....	43
<b>Tabel 4. 5 Tanggapan Pengembangan SDM (X2)</b> .....	44
<b>Tabel 4. 6 Tanggapan Kinerja Karyawan ( Y)</b> .....	45
<b>Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas</b> .....	46
<b>Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas</b> .....	48
<b>Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda</b> .....	49
<b>Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>)</b> .....	51

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Hasil analisis .....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Travel Agency Cheapbromo .....</b>	<b>39</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	61
Lampiran 2.....	64
Lampiran 3.....	68

## **ABSTRAK**

Penelitian ini meneliti knowledge management dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan Travel agency Cheapbromo. Variabel bebas penelitian ini adalah knowledge management (X1) dan pengembangan sumber daya manusia (X2) sedangkan variabel terikat kinerja karyawan (Y). Dalam penelitian ini, metode kuantitatif diterapkan penekanan pada pengujian hipotesis dan kebutuhan akan data yang dapat diukur. Data yang digunakan bersumber pada sumber primer dan sekunder. Penentuan jumlah sampel dengan metode non – probability sampling. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 35 kriteria responden yaitu karyawan yang berusia minimal 17 tahun dan juga sudah bekerja pada perusahaan ini selama minimal 1 bulan. Uji hipotesis yang dilakukan menggunakan analisis linier berganda. Hasil penelitian knowledge management berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Travel agency Cheapbromo, sedangkan pengembangan sumber daya manusia juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Travel agency Cheapbromo.

**Kata kunci : Knowledge management dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan**

## **ABSTRACT**

*This study examines knowledge management and human resource development against the performance of employees of Travel agency Cheapbromo. The free variables of this research are knowledge management (X1) and human resource development (X2) while the variables are tied to employee performance (Y). In this study, the quantitative method applied an emphasis on the testing of hypotheses and the need for measurable data. The data used is from both primary and secondary sources. Determination of sample quantity by non-probability sampling. The total sample in this study is 35 criteria respondents that are employees who are at least 17 years of age and have also worked for this company for at least 1 month. The hypothesis test is performed using double linear analysis. The results of the knowledge management research have a significant impact on the performance of employees at the Cheapbromo travel agency, while the development of human resources also has a significant influence on employee performance at the Travel agency.*

***Keywords : Knowledge management and human resource development towards employee performance***