

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Saat ini Indonesia memasuki era new normal setelah lebih dari 2 tahun Indonesia menghadapi wabah pandemi covid-19. Perubahan adalah hal mutlak yang wajib dihadapi saat wabah pandemi covid-19 terjadi dan saat wabah pandemi covid-19 berhenti. Maraknya inovasi yang ditandai dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadi fokus utama bagi setiap orang yang bekerja selama pandemi. Di dalam era berbasis pengetahuan, pengetahuan dipandang sebagai sumber daya utama untuk kelangsungan hidup, stabilitas, pertumbuhan dan peningkatan organisasi.

Efek yang ditimbulkan pasca terjadinya fenomena pandemi covid-19 yang sejak tahun 2020 memasuki Indonesia memengaruhi organisasi dalam mengatur strategi dalam mencapai tujuannya. Terlebih, organisasi profit yang dituntut untuk mengembangkan inovasi demi berlangsungnya kehidupan organisasi tersebut. Merbaknya fenomena *staycation* saat wabah pandemi covid-19, ternyata masih eksis hingga era *pasca-pandemi*. Demi memperoleh hiburan dengan tetap menjaga protokol kesehatan, masyarakat melakukan *staycation*, yaitu sebuah kegiatan yang terjadi karena kombinasi antara berlibur dengan tetap berada di rumah. Kegiatan berlibur ini biasanya dilakukan pada tempat – tempat yang bersifat *hidden*

*gem* (privat), yaitu sebuah tempat tidak terduga dan menyimpan ketakjuban di dalamnya sehingga memberikan efek kebahagiaan dan kedamaian bagi yang mengunjunginya. Liburan ini bisa dilakukan di villa dan hotel. Demi terjaganya stabilitas mental karena dampak yang ditimbulkan oleh corona virus, banyak masyarakat yang memilih tempat dengan suasana terbaik sesuai keinginannya. Villa dan hotel adalah tempat yang tidak sulit ditemukan di setiap kota. Namun, ada juga masyarakat yang memilih untuk *staycation* di tempat wisata yang menyediakan jasa akomodasi di dalamnya.

Destinasi wisata alam dan sejarah yang dimiliki oleh Kabupaten Kebumen menuntut wilayah tersebut untuk beradaptasi dan melakukan inovasi karena tingginya kebutuhan akomodasi. Meningkatnya jumlah wisatawan dari tahun 2020 ke 2021 sebanyak 112.626 orang dengan jumlah wisatawan 966.941 pada tahun 2021 ([satudata.kebumenkab.go.id](http://satudata.kebumenkab.go.id)). Dengan ini jumlah wisatawan dari luar daerah memberikan peluang kepada para pelaku bisnis di Kabupaten Kebumen bidang perhotelan untuk meningkatkan kualitas hotel sesuai dengan kebutuhan para pengunjung. Menurut Sulastiyono (2006) Hotel merupakan usaha pariwisata dimana suatu usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas antara lain kamar tidur, makanan, dan minuman serta pelayanan penunjang seperti tempat - tempat rekreasi, fasilitas olahraga, ballroom, spa dan fasilitas lainnya.

Mexolie Hotel Kebumen adalah sebuah hotel berbintang 3 yang terletak di samping stasiun Kebumen. Berdiri mulai tahun 2016, mexolie

berada di kawasan pabrik peninggalan zaman Belanda yang memiliki sejarah panjang diantaranya pernah menjadi markas kempetai pada zaman penjajahan Jepang atau yang sering disebut dengan nama sari nabati dan menjadi pabrik pengolahan minyak yang dikelola oleh pemerintahan Belanda mulai tahun 1851 s.d. 1985. Saat bangunan tersebut sudah tidak berfungsi kemudian banyak calon investor yang melirik untuk dijadikan wisata terpadu yaitu Mexolie Land.

Berikut ini merupakan data yang menunjukkan jumlah tamu pada Mexolie Hotel Kebumen :

**Tabel I-1**  
**Peningkatan Jumlah Tamu Hotel**

No	Tahun	Jumlah Tamu
1.	2019	14372
2.	2020	9754
3.	2021	11512
4.	2022	16123

*Sumber: Departemen SDM Mexolie Hotel Kebumen*

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian Sumber Daya Manusia pada Mexolie Hotel Kebumen, peneliti mengetahui bahwa karyawan Mexolie Hotel Kebumen memiliki kinerja yang baik. Kinerja karyawan merupakan hasil pekerjaan dalam kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2009). Jadi kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran,

tujuan, visi dan misi organisasi (Moehariono,2012).

Kinerja karyawan Mexoli Hotel Kebumen dinyatakan baik dibuktikan dengan SOP (Sandar Operasional Prosedur) yang telah tertata dan terlaksana, kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya serta konsistensi *good attitude* dalam melayani pengunjung. Bukti kinerja karyawan Mexolie Hotel Kebumen meningkat dapat dilihat dari hasil penilaian departemen SDM Mexolie Hotel Kebumen yang menunjukkan kenaikan nilai sebesar 15% s.d. 37% pada setiap tahunnya. Penilaian pada form penilaian yang menjadi standar meliputi banyak hal menyesuaikan *job description* pada setiap departemen. Mexolie Hotel Kebumen memiliki rating 8,5 s.d. 9,0 pada aplikasi penyedia jasa akomodasi seperti agoda, traveloka, pegipegi, tiket.com dan trip advisor. Namun, ada beberapa hal yang masih harus diperbaiki demi berlangsungnya hidup hotel dan eksestensi nya di hati masyarakat. Tanggung jawab atas baik buruknya citra sebuah hotel tidak dapat dititik beratkan hanya pada bagian humas saja akan tetapi seluruh karyawan Mexolie Hotel Kebumen terutama yang berhadapan langsung dengan tamu hotel. Memberikan pelayanan kepada tamu hotel merupakan kegiatan sehari – hari bagi karyawan Mexoli Hotel Kebumen. Namun, hasil wawancara dengan bagian Sumber Daya Manusia Mexoli Hotel Kebumen, Mexoli Hotel Kebumen belum terlepas dari kritik, saran dan masukan seputar kinerja karyawan yang dinilai belum mampu terkait dengan bagaimana cara mereka sebagai seorang karyawan hotel menempatkan diri mereka pada

tamu dengan kepribadian yang berbeda – beda

Menyadari persaingan semakin berat maka diperlukan perubahan paradigma dari yang mengandalkan pada *resource-based* menjadi *knowledge-based* yang bertumpu pada analisis bidang ilmu pengetahuan tertentu yang disertai oleh peningkatan kemampuan sumber daya manusia sehingga implementasi *knowledge management* menjadi sumber inovasi berkelanjutan yang signifikan (Gochhait et al.2014). Dalam mengatasi perubahan lingkungan yang semakin tidak menentu, organisasi dituntut untuk dapat beradaptasi dan menjawab setiap tantangan perubahan. Dengan demikian organisasi harus melakukan terobosan. Pertama organisasi harus meningkatkan kapasitasnya untuk belajar. Tidak semua organisasi mampu untuk belajar secara responsive dan adaptive sesuai perubahan lingkungan untuk kemudian organisasi tersebut melakukan penyesuaian. Menurut Carl Davidson dan Philip Voss (2003).

*Knowledge Management* adalah bagaimana organisasi mengelola karyawan mereka, mengidentifikasi pengetahuan yang dimiliki, menyimpan dan membagikanya kepada tim, meningkatkan kualitas dan nilai dari pengetahuan tersebut untuk menghasilkan inovasi berbasis pengetahuan. Sedangkan menurut Millmore (2007). *Knowledge management* mengadopsi fokus yang lebih sempit dan berusaha untuk menangkap, menyebarluaskan dan memanfaatkan pengetahuan yang ada dan menghasilkan pengetahuan baru untuk mempertahankan posisi

kompetitif organisasi dan mempromosikan perilaku inovatif dalam suatu organisasi. Menurut Marquadt (2002:240) terdapat beberapa proses dalam *knowledge management* yang terdiri dari rangkaian kegiatan, yaitu *knowledge acquisition* (memasukkan pengetahuan), *knowledge creation* (penciptaan pengetahuan), *knowledge storage and renewal* (menyimpan dan mengambil pengetahuan), *knowledge utilization* (pemanfaatan pengetahuan) dan yang paling penting dalam proses *knowledge management* adalah *knowledge sharing* (mendistribusikan pengetahuan) untuk dapat digunakan kembali di dalam organisasi. Dari semua proses tersebut, *knowledge sharing* merupakan inti dari keberhasilan dalam pelaksanaan *knowledge management*, karena tanpa adanya praktik berbagi proses pembelajaran dan penambahan pengetahuan akan terhambat serta skala utilisasi *knowledge* sangat terbatas karena pengetahuan yang ada hanya akan dimanfaatkan oleh orang – orang tertentu dan pada unit yang terbatas (Lumantobing 2011:38) Pengetahuan yang didistribusikan memiliki 2 wujud, yaitu *tacit* dan *explicit*.

Pada dasarnya pengetahuan yang berwujud *tacit knowledge* bersifat personal, dikembangkan melalui pengalaman yang sulit untuk diformulasikan dan dikomunikasikan (Carrillo et al.,2004) sedangkan pengetahuan *explicit* bersifat formal dan sistematis yang mudah untuk dikomunikasikan dan dibagi (Carrillo et al.,2004) *Knowledge sharing* adalah salah satu proses utama di dalam *knowledge management* yang ditujukan untuk memaksimalkan pemanfaatan pengetahuan melalui

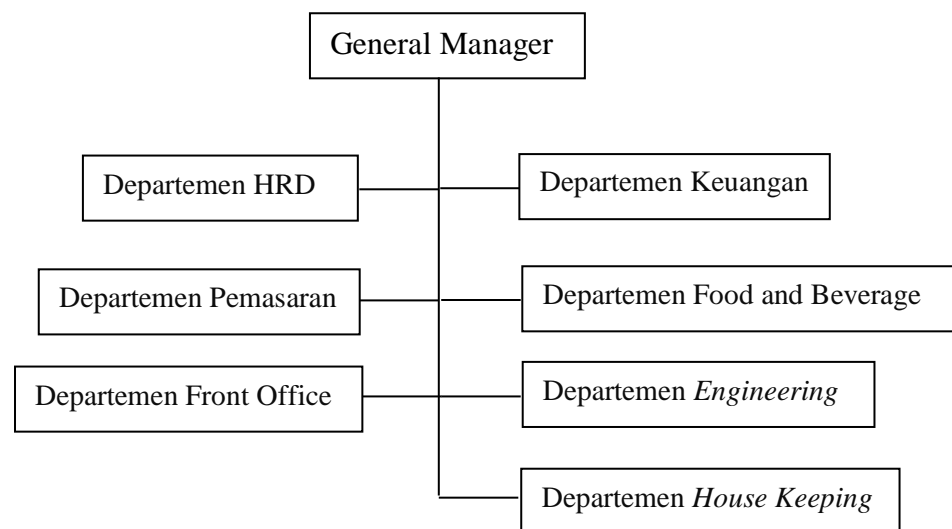
pendistribusian pengetahuan kepada anggota yang memerlukan.

Dalam pelaksanaannya, *knowledge sharing* tidak hanya melibatkan satu sampai dua orang saja, akan tetapi melibatkan seluruh karyawan yang bekerja pada sebuah organisasi. Tantangan yang dihadapi oleh organisasi ketika berhubungan dengan pengetahuan adalah bagaimana cara untuk mengelola agar *knowledge* yang terdapat dalam pikiran dan perilaku individu karyawan (*tacit knowledge*) dapat terdokumentasi dan terpelihara agar kelak dapat digunakan pada masa yang akan datang. Tidak dapat dipungkiri bahwa pengetahuan yang ada hanya dimiliki oleh beberapa karyawan saja, maka diperlukan *knowledge management* dalam organisasi tersebut yang diwujudkan dalam kegiatan *knowledge sharing* dengan tujuan apabila seorang karyawan sudah tidak menjadi anggota dari organisasi maka tidak terjadi *knowledge loss* yaitu suatu keadaan dimana karyawan tersebut membawa pergi semua pengetahuan yang dimilikinya tanpa membagikan pengetahuan tersebut kepada karyawan yang lain. Fokus utama dalam pelaksanaan *knowledge sharing* terletak pada kelompok. Strategi dan eksekusi kelompok dalam menerapkan *knowledge sharing* merupakan kunci utama terlaksana atau tidaknya *knowledge sharing* tersebut. Apabila para individu dalam kelompok tersebut memiliki kemampuan untuk memahami, menerima, menyimpan, membagikan dan menggunakan pengetahuan yang dimilikinya dengan penuh kesadaran serta inisiatif yang tinggi, maka terwujudlah *proactive personality* sebagai tindakan

yang nyata dalam proses *knowledge sharing*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian sumber daya manusia Mexolie Hotel Kebumen, *knowledge sharing* biasa dilakukan oleh para karyawan secara formal dan informal. Terdapat 7 Departemen di Mexolie Hotel Kebumen antara lain ;

**Gambar I – 1**  
**Struktur Organisasi Mexolie Hotel Kebumen**



*Knowledge sharing* secara informal yang dilakukan dalam kehidupan sehari – hari di lingkungan kerja biasa dilakukan saat bertemu di lorong kamar dan setelah melayani tamu hotel. Para karyawan secara alami akan berkumpul dan saling membagikan pengalaman mereka terkait dengan permasalahan yang dialami selama menangani berbagai jenis tamu hotel. Terdapat 3 perputaran *shift* kerja karyawan pada Mexolie Hotel Kebumen antara lain *shift* A mulai pukul 08.00 WIB s.d. 17.00 WIB, *shift* B mulai pukul 16.00 WIB s.d. 01.00 WIB dan *shift* C mulai pukul 00.00 s.d. 09.00 WIB. *Knowledge sharing* secara formal



dilakukan setiap satu bulan sekali dalam bentuk diskusi dan pelatihan. Dengan adanya penetapan kegiatan berbagi pengetahuan secara formal dalam bentuk pelatihan dan pengembangan dengan pendampingan rutin serta evaluasi, mampu meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan jumlah tamu hotel.

Menurut Fee et all (2013) karyawan dengan *proactive personality* menunjukkan sikap dengan mengambil inisiatif untuk membuat perubahan positif dalam lingkungan pekerjaannya dengan mengatasi hambatan, meningkatkan arus keadaan atau membuat hal yang baru. Menurut Seibert Kramier & Crant, (2001) menyatakan bahwa karyawan dengan *proactive personality* selalu berfokus pada masa depan, sadar serta berorientasi pada perubahan. Inisiatif karyawan proaktif menyebabkan kesadaran dan perilaku seperti mengidentifikasi ide – ide baru untuk memperbaiki proses kerja dan memperbaharui keterampilan mereka untuk mencapai hasil yang memuaskan. Maka dari itu, apabila para karyawan menunjukkan *proactive personality* dalam pelaksanaan *knowledge sharing*, para karyawan tersebut dapat dengan efektif mencapai tujuannya untuk berbagi pengetahuan dan secara tidak langsung meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli Achmad (2018) yang menyatakan bahwa semakin proaktif individu, akan meningkatkan kinerja dan keyakinan diri dalam kehidupan kerja. Individu yang proaktif mengubah lingkungannya melalui proses untuk terlibat aktif dalam

menunjukkan inisiatif, mengidentifikasi kesempatan dan bertindak untuk memanfaatkan tersebut dan relatif tidak terpaksa pada situasi. Bahkan pada situasi yang memaksa sekalipun, individu dengan kepribadian proaktif akan tetap gigih untuk mengubah lingkungan disekitarnya. Ng & Feldman (2013).

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian sumber daya manusia Mexolie Hotel Kebumen, *proactive personality* merupakan kepribadian yang dimiliki oleh karyawan yang bekerja di Mexolie Hotel Kebumen tetapi tidak seluruhnya. Karyawan yang menunjukkan *proactive personality* tertinggi adalah bagian lobby hotel dan *room service*. Kedua bagian tersebut adalah dua departemen dengan *proactive personality* yang paling menonjol dibandingkan dengan bagian lain seperti bagian keamanan, bagian *office boy* dan *house keeping*. Karyawan dengan *proactive personality* menunjukkan inisiatif yang tinggi dalam melayani tamu hotel dan mampu mengubah keadaan dengan cepat sesuai masalah yang dihadapi. Lingkungan kerja dalam kehidupan sehari - hari merupakan tempat dimana karyawan bisa menunjukkan apakah karyawan tersebut memiliki ciri kepribadian proaktif atau tidak. Menurut pernyataan Robbins dan Judge (2013) faktor yang paling signifikan dalam mempengaruhi individu dalam menampilkan perilaku adalah kepribadian. Berarti kepribadian dapat diamati secara langsung melalui perilaku karyawan.

Suryani (2020) menyatakan bahwa seseorang yang memiliki kepribadian proaktif cenderung mampu menghasilkan ide- ide baru yang bermanfaat bagi organisasinya. Selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dhien Amalia Putri (2020) bahwa karyawan yang memiliki proactive personality akan mengambil tindakan dan mengubah lingkungannya atau berinovasi. Inovasi adalah bentuk spesifik dari perubahan di organisasi karena adanya penerapan ide yang dilakukan untuk meningkatkan suatu produk, proses ataupun suatu pelayanan Robbins & Judge (2013). Segala kegiatan individu dengan maksud untuk memberikan konsep baru terkait dengan metode, komoditas dan strategi diartikan sebagai perilaku kerja inovatif, Jong & Hartog (2007). Menurut Jassen (2000) perilaku kerja inovatif merupakan upaya yang sengaja dilakukan individu untuk membuat, mengenalkan dan menerapkan ide baru dalam peran pekerjaannya, kelompok atau organisasi yang bertujuan memberikan keuntungan bagi individu, kelompok dan organisasi.

Hasil wawancara dengan bagian sumber daya manusia pada Mexolie Hotel Kebumen menunjukkan bahwa perilaku kerja inovatif dilakukan atas dasar kesepakatan bersama. Pada tahun 2020, Mexolie Hotel Kebumen mengubah cara pelayanan dengan mengikuti protokol kesehatan yang ketat karena kewajiban dari pemerintah, Mexolie Hotel Kebumen juga mulai menawarkan layanan jemput tamu saat covid-19 merebak. Pada tahun 2021 Mexolie Hotel Kebumen menyediakan *relaxing massage* yang dapat diakses tamu selama 24 jam. Selaras

dengan Spa, Mexolie Hotel Kebumen juga menyediakan sauna bagi tamu hotel. Pada tahun 2022 Mexolie Hotel Kebumen meningkatkan fasilitas *barbeque and grill* menjadi area piknik keluarga yang dilengkapi dengan taman bernuansa alam dan perlengkapan camping. Selain itu, Mexolie Hotel Kebumen juga mengadakan acara *chef showdown* yang diikuti oleh para *chef* internasional dengan tujuan masakan berbahan dasar kelapa terbaik pada kontes tersebut akan menjadi menu hidangan di Liberta Hotel seluruh Indonesia. Sejak tahun 2016 sampai sekarang, Mexolie Hotel Kebumen menjadi salah satu hotel terbaik yang ada di Kabupaten Kebumen. Keunggulan fasilitas yang senada dengan harga yang ditawarkan, serta pelayanan terbaik yang mampu diberikan tidak terlepas dari kinerja para karyawan yang dinilai sudah baik. Berdasarkan hasil fenomena dan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Knowledge Sharing* dan *Proactive Personality* Terhadap Kinerja Melalui Perilaku Kerja Inovatif Sebagai Variabel Intervening pada Karyawan Mexoli Hotel Kebumen.”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Pada penjelasan di latar belakang, diketahui bahwa ditengah peningkatan jumlah pengunjung, karyawan Mexolie Hotel Kebumen mampu mempertahankan kinerjanya. Kinerja karyawan dalam penelitian ini diduga dipengaruhi oleh *knowledge sharing*, *proactive personality* serta perilaku kerja inovatif sebagai variabel intervening. Oleh karena itu penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan

sebagai berikut:

1. Apakah *knowledge sharing* berpengaruh terhadap perilaku kerja inovatif pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen?
2. Apakah *proactive personality* berpengaruh terhadap perilaku kerja inovatif pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen?
3. Apakah perilaku kerja inovatif berpengaruh terhadap kinerja pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen?
4. Apakah *knowledge sharing* berpengaruh terhadap kinerja pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen?
5. Apakah *proactive personality* berpengaruh terhadap kinerja pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen?
6. Apakah *knowledge sharing* berpengaruh terhadap kinerja dengan perilaku kerja inovatif sebagai variabel *intervening* pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen?
7. Apakah *proactive personality* berpengaruh terhadap kinerja dengan perilaku kerja inovatif sebagai variabel *intervening* pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen?

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan penelitian bertujuan agar pembahasan dalam penelitian ini tidak mengalami penyimpangan dan keluar dari pembahasan yang semestinya. Agar pembahasan tidak melampaui batasan yang telah ditetapkan, maka dari itu batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden yang diteliti adalah karyawan internal yang bekerja di Mexolie Hotel Kebumen.

2. Kinerja Karyawan.

Menurut Robbins (2012:260) kinerja karyawan adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Robbins juga mendefinisikan lima indikator kinerja karyawan, yaitu:

- a. Kualitas
- b. Kuantitas
- c. Ketepatan Waktu
- d. Efektivitas
- e. Kemandirian

3. Perilaku Kerja Inovatif

Menurut Jong dan Hartog dalam Hadi (2020) perilaku kerja inovatif adalah suatu perilaku yang meliputi eksplorasi peluang dan ide – ide baru dan mencakup perilaku mengimplementasikan ide baru tersebut untuk mencapai peningkatan produktivitas individu maupun perusahaan. Menurut Jong dan Hartog dalam Hadi (2020) Terdapat empat indikator perilaku kerja inovatif yaitu :

- a. Mengeksplor Ide
- b. Mengembangkan Ide
- c. Mencari Dukungan Untuk Ide

- d. Menerapkan Ide

#### 4. *Knowledge Sharing*

Menurut Van Den Hoof dan De Ridder (2004) *knowledge sharing* adalah proses timbal balik dimana individu saling bertukar pengetahuan (*tacit* dan *explicit knowledge*) dan secara bersama – sama menciptakan pengetahuan baru. Menurut Huang (2009) terdapat empat indikator dalam *knowledge sharing* yaitu:

- a. Berbagi hasil kerja
- b. Berbagi metode kerja
- c. Berbagi pengalaman kerja
- d. Berbagi keahlian

#### 5. *Proactive Personality*

Menurut Bateman & Crant 1993 *proactive personality* adalah individu yang dapat mengubah lingkungannya agar sesuai dengan dirinya dan sesuai dengan kebutuhannya. Menurut Bateman & Crant dalam Mahardika (2020) terdapat 4 indikator untuk mengukur *proactive personality*, yaitu:

- a. Kemampuan melihat peluang
- b. Menunjukkan inisiatif
- c. Mengambil Tindakan
- d. Gigih

### **1.4. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui pengaruh *knowledge sharing* terhadap perilaku kerja inovatif pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen
2. Untuk mengetahui pengaruh *proactive personality* terhadap perilaku kerja inovatif pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh perilaku kerja inovatif terhadap kinerja pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen.
5. Untuk mengetahui pengaruh *proactive personality* terhadap kinerja pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen.
6. Untuk mengetahui pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja dengan perilaku kerja inovatif sebagai variabel *intervening* pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen.
7. Untuk mengetahui pengaruh *proactive personality* terhadap kinerja dengan perilaku kerja inovatif sebagai variabel *intervening* pada karyawan Mexolie Hotel Kebumen.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis



Hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai gagasan dan pengetahuan mengenai sumber daya manusia berdasarkan aspek *knowledge sharing*, *proactive personality* dan perilaku kerja inovatif dapat memberikan wawasan dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen Mexolie Hotel Kebumen dalam menyusun kebijakan *knowledge sharing*, *proactive personality* dan perilaku kerja inovatif.