

## PENGARUH PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM TERHADAP EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN STUDI KASUS PADA SEBUAH PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI

Riswan E. Tarigan<sup>1)</sup>, Ahmad L. Haerudin<sup>2)</sup>, Andree E. Widjaja<sup>3)</sup>, Hery<sup>4)</sup>

<sup>1),3),4)</sup>Program Studi Sistem Informasi, School of Information Science and Technology, Universitas Pelita Harapan, Jl. 1100 M.H. Thamrin Boulevard, Lippo Village, Karawaci, Tangerang

<sup>2)</sup>Magister Manajemen Sistem Informasi, Universitas Bina Nusantara, Jl. Kebon Jeruk Raya No. 27, Kebon Jeruk, Jakarta Barat

Email: [andree.widjaja@uph.edu](mailto:andree.widjaja@uph.edu)

**Abstrak .** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh penerapan Knowledge Management System (KMS) Portal pada salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia terhadap kinerja karyawannya. Adapun, penelitian ini mencakup analisa KMS Portal yang sudah diterapkan, identifikasi masalah-masalah yang sering terjadi selama ini di dalam penerapan KMS Portal, solusi serta saran-saran terhadap peningkatan KMS portal. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara dan analisa secondary data yang didapat dari output aplikasi KMS portal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan KMS portal diperlukan untuk meningkatkan efektivitas kinerja karyawan.

**Katakunci:** Knowledge Management, Knowledge Management System Portal, Kinerja Karyawan, Perusahaan Telekomunikasi

### 1 Pendahuluan

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting. Salah satu aspek di dalam pengembangan SDM yang harus diperhatikan adalah pengetahuan karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Manajemen pengetahuan (*knowledge management* atau disingkat KM) yang berbasis *Information Technology* (IT) mampu meningkatkan kinerja SDM (karyawan). Penerapan KM yang baik dan benar dapat mendorong strategi, menyelesaikan masalah lebih cepat, dan menerapkan *best practices* serta *community of practices*. Oleh sebab itu, organisasi perlu menerapkan KM dan juga melakukan pengukuran terhadap seberapa jauh pengaruh penerapan KM, terutama terhadap kinerja karyawannya.

PT. T adalah salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia yang memiliki lebih dari 100 juta pelanggan. Sejauh ini PT. T telah mengimplementasikan *Knowledge Management System Portal* atau disingkat *KMS portal* untuk menangani masalah terkait banyaknya komplain pelanggan. Penanganan komplain di kantor pusat PT. T sangat banyak. Banyaknya komplain sangat mungkin disebabkan oleh karena kurang baiknya penanganan masalah oleh *call center* sehingga tiket komplain menumpuk. Penanganan permasalahan yang dialami pelanggan saat ini sangat tergantung pada kualitas SDM yang bekerja di PT. T. Salah satu usaha PT. T dalam hal memperbaiki kinerja karyawannya adalah dengan adanya implementasi *KMS portal*.

Dalam penelitian ini, karyawan PT. T dipilih untuk dapat melakukan pengukuran sejauh mana dampak terhadap implementasi *KMS portal* yang ada. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, perumusan masalah penelitian ini adalah sbb: 1). Apakah implementasi *KMS portal* berpengaruh secara signifikan dalam membantu menangani komplain yang berasal dari pelanggan? 2). Bagaimana penerimaan karyawan terhadap implementasi *KMS portal* – berdasarkan *Theory of Acceptance Model* (TAM)? Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah sbb: 1). Melakukan evaluasi sejauh mana pengaruh penerapan *KMS portal* dalam menangani permasalahan yang ada di PT. T. 2). Melakukan evaluasi terhadap penerimaan karyawan terhadap *KMS portal* dengan mengacu kepada teori TAM. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari studi pustaka, *studi kasus*, dan studi lapangan (wawancara dan survey).

### 1.1 Knowledge Management

Dalkir [1] menjelaskan bahwa KM merupakan suatu koordinasi yang dibuat secara sistematis dari organisasi perorangan, teknologi, pemrosesan, dan struktur organisasi dalam rangka untuk menambah nilai melalui penggunaan kembali dan inovasi yang dilakukan di suatu organisasi. Penerapan KM di perusahaan sangat penting diterapkan yang bertujuan untuk dapat mengatur dan mengelola *knowledge internal* perusahaan sehingga dapat terciptanya manajemen pengetahuan yang baik. KM yang efektif adalah dengan cara berbagi pengetahuan di seluruh organisasi untuk kepentingan organisasi atau individu. Hal ini mencakup informasi agar sesuai dengan orientasi budaya dan keterampilan khusus untuk sosialisasi pengetahuan. Informasi ini perlu untuk mempersiapkan individu dalam organisasi agar mencapai kesuksesan. Selain itu, Dalkir [1] juga menyatakan bahwa KM memiliki beberapa manfaat bagi individu (karyawan), yakni: 1). Membantu setiap individu dalam pekerjaannya untuk membuat suatu keputusan serta pemecahan masalah; 2). Membangun ikatan komunitas dalam suatu organisasi; 3) Membantu setiap individu untuk tetap *up to date*; 4). Menyediakan kesempatan untuk berkontribusi.

### 1.2 Theory of Acceptance Model

*Technology Acceptance Model* (TAM) diperkenalkan oleh Davis [2] yang merupakan teori adaptasi yang secara spesifik di arahkan pada model tingkat penerimaan pengguna teknologi. TAM menjelaskan terhadap faktor-faktor apa saja yang menentukan tingkat penerimaan pengguna komputer, sekaligus menjelaskan perilaku pengguna akhir (*end-user*), sebuah teknologi. TAM disusun oleh variabel dasar persepsi penggunaan dan kemudahan penggunaan. Persepsi penggunaan menunjuk pada kepercayaan individu yang secara positif atau negatif meningkatkan tingkat kinerja melalui penggunaan teknologi dan sistem informasi. Persepsi kemudahan penggunaan mengindikasikan kemudahan yang dialami pengguna dalam mempelajari secara individu bagaimana mengoperasikan teknologi atau sistem informasi.

## 2. Pembahasan

### 2.1 Studi Kasus dan Sampel

Studi kasus yang diangkat pada penelitian ini adalah kasus perusahaan PT. T yang merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Penulis datang langsung ke perusahaan untuk melakukan pengumpulan data dan informasi terkait KMS *portal* yang diimplementasi di perusahaan. Kegiatan penelitian dilaksanakan selama 3 bulan (Juni-Agustus 2015). Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel (*sampling*). Menurut Sugiyono [3], sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jenis pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan teknik *random sampling*.

### 2.2 Pengolahan Data

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi. Selain itu, penelitian ini juga melakukan analisis terhadap perkembangan data komplain pelanggan setiap minggu dan bulan sehingga diperoleh trend komplain setiap bulannya.. Metode analisis menggunakan regresi linier berganda.

### 2.3 Desain Penelitian dan Metodologi Analisis

Analisis fakta didasari oleh studi literatur yang dilakukan dalam penelitian ini, di mana dari hasil temuan tersebut dibagi menjadi 5 faktor (indikator), yaitu: 1). Indikator dari segi *Intentions*; 2). Indikator dari segi *Perceived Ease of Contributing*; 3). Indikator dari segi *Perceived Usefulness of Contributing*; 4). Sikap Terhadap Kontribusi; 5). Indikator dari segi *Contributing*. Teknik skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert (1-5) dikelompokkan terdiri atas jawaban respon 1 (sangat tidak setuju), respon 2 (tidak setuju), respon 3 (biasa), respon 4 (setuju), dan respon 5 (sangat setuju). Kuesioner terdiri dari 18 pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk mengukur instrumen yang ditentukan. Masing-masing indikator dihitung berdasarkan persentase respon dari responden (pegawai) terhadap tanggapan dari kuesioner yang diberikan. Tabel 1 mendeskripsikan faktor indikator kuesioner. Kuesioner diberikan kepada 110 responden.

Tabel 1. Faktor Indikator Kuesioner

No	Initial	Faktor Indikator	Definisi	Arti
1	I	<i>Intentions</i>	<i>The strength of individual's intention to contribute</i>	Kekuatan niat individu untuk berkontribusi
2	PEOC	<i>Perceived Ease of Contributing</i>	<i>The degree to which an individual believes that contributing to the KMS would be free of effort</i>	Sejauh mana seorang individu percaya bahwa berkontribusi terhadap KMS akan bebas dari upaya
3	PU	<i>Perceived Usefulness of Contributing</i>	<i>The degree to which an individual believes that contributing to the KMS would enhance performance</i>	Sejauh mana seorang individu percaya bahwa berkontribusi terhadap KMS akan meningkatkan kinerja
4	A	<i>Attitude Towards Contributing</i>	<i>An individual's positive or negatif feeling about contributing</i>	Perasaan positif dan negatif individu untuk berkontribusi
5	C	<i>Contributing</i>	<i>Individual who has discovered a solution to a problem shares this with others by formulating this solution and delivering it through the KMS</i>	Individu yang telah menemukan solusi untuk sebuah masalah berbagi dengan orang lain dengan merumuskan solusi ini dan menyampaikannya melalui KMS

#### 2.4 Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 20. Pengujian menggunakan uji satu sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut: Jika  $r$  hasil positif, serta  $r$  hasil  $> r$  tabel, maka butir atau variabel tersebut valid. Namun, Jika  $r$  hasil tidak positif, dan  $r$  hasil  $< r$  tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid. Pada penelitian ini nilai  $df$  didapatkan dengan rumus jumlah kasus. Sehingga didapat nilai  $df$  adalah sebesar 109. Nilai  $R$  tabel untuk responden yang berjumlah 100 orang adalah 0.195. Uji reabilitas ini digunakan untuk melihat konsistensi dari instrumen yang digunakan dalam penelitian, yakni dengan menguji konsistensi pernyataan yang terdapat dalam variabel bebas. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS, yaitu dengan mengamati nilai koefisiensi reabilitas ( $\alpha$ ) pada metode Cronbach's Alpha. Reabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik. Reabilitas 0,7 dapat diterima. Reabilitas diatas 0,8 adalah baik.

#### 2.5 Regresi

Hasil pengujian secara regresi menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Hasil Regresi

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.713 <sup>a</sup>	.509	.448	2.16953

a. Predictors: (Constant), Kontribusi, Persepsi\_kemudahan\_kontribusi, Intentions, Sikap\_Terhadap\_Kontribusi, manfaat

Nilai  $R$  Square (populasi/karyawan IT) dari tabel *Model Summary* menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi ( $R^2$ ) sebesar 0.509, artinya berpengaruh secara simultan terhadap *intentions* (intensi/niat), persepsi kemudahan kontribusi, manfaat yang dirasakan, norma subjektif, pengaruh atasan langsung, pengaruh bawahan, pengaruh teman sebaya, pengaruh satuan direktur bisnis, sikap terhadap

kontribusi, budaya organisasi, struktur organisasi, insentif, kontribusi komplain. Lebih detailnya, hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji ANOVA dan Regresi

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	468.252	12	39.021	8.290	.000 <sup>b</sup>
Residual	451.858	96	4.707		
Total	920.110	108			
a. Dependent Variable: Manfaat Yang dirasakan					
b. Predictors: (Constant), Kontribusi, Persepsi kemudahan kontribusi, Intentions, Sikap Terhadap Kontribusi					

Coefficient					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.933	3.207		1.850	.067
Intentions	.173	.241	.063	.718	.474
Persepsi_kemudahan_kontribusi	.172	.140	.095	1.234	.220
Norma Subjektif	.235	.342	.078	.686	.495
Pengaruh Atasan Langsung	-.407	.308	-.155	-1.322	.189
Pengaruh Bawahan	.874	.335	.336	2.605	.011
Pengaruh Teman Sebaya	-.534	.351	-.201	-1.522	.131
Pengaruh Satuan Direktur_Bisnis	.165	.351	.062	.470	.639
Sikap Terhadap Kontribusi	.246	.198	.139	1.239	.218
Budaya Organisasi	.034	.089	.051	.377	.707
Struktur Organisasi	.195	.069	.411	2.823	.006
Insentif	-.017	.145	-.013	-.115	.909
Kontribusi	.034	.277	.016	.123	.902
a. Dependent Variable : Manfaat Yang Dirasakan					

## 2.6 Wawancara dan Pengambilan Data di Lapangan

Wawancara yang dilakukan agar dapat mengetahui secara langsung terkait penerapan KMS Portal di PT. T sehingga dapat mengambil data penelitian dari wawancara secara langsung dari narasumber. Secara garis besar, dari hasil wawancara yang dilakukan, terdapat kendala dalam melakukan pengumpulan artikel-artikel dari masing-masing departemen untuk dapat di-upload ke KMS Portal karena tidak semua bagian IT memberikan *knowledge* sehingga *knowledge* di KMS Portal tidak *update* dan data-data yang ada di KMS juga tidak *up to date*. Narasumber adalah *staff operational* yang bertanggung jawab melakukan pengelolaan KMS portal. Pengambilan data secara tersistem yaitu mengambil data pada KMS portal yang ada di PT. T, yaitu mencakup empat kategori yang dijelaskan pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Knowledge Management System Portal PT. T

Category	Number of Articles	Total	Author
IT Service Catalog	53	53	IT Service Support and Operation Management
IT Application Name and Function	138	138	IT Service Support and Operation Management
IT Information	4	12	IT Service Desk
	5		ITOC

	1		<i>Team Specialist</i>
	2		<i>IT Service Support and Operation Management</i>
<i>IT Solution</i>	33	52	<i>Team Specialist</i>
	11		<i>IT Service Desk</i>
	8		<i>IIOC</i>

### 3. Simpulan

Penerapan KM di PT. T berpengaruh secara signifikan dalam menangani permasalahan yang muncul. Dengan melihat data tiket yang masuk pada *reporting IT Service Desk*, yaitu perbandingan antara data 3 bulan sebelum dengan data 3 bulan sesudah implementasi, pada bulan oktober 2014 total tiket adalah 35.117, bulan November 2014 total tiket adalah 39.633 tiket dan bulan Desember 2014 adalah 33.997 tiket dan di bandingkan dengan bulan Januari 2015 adalah 27.522 tiket, Februari 2015 adalah 24.412 tiket dan bulan Maret 2015 adalah 27.668 tiket.

Dengan adanya KMS dapat menurunkan tiket secara significant yaitu sebanyak 10.000 tiket. Dengan demikian implementasi KMS *Portal* PT. T bermanfaat untuk menambah *knowledge* karyawan yang ada di PT. T karena KMS *Portal* dapat menampilkan data, informasi, dan pengetahuan secara lengkap karena terdokumentasi di KMS *Portal*. Selain itu KMS *Portal* dapat memudahkan karyawan melakukan aktivitas dan membantu memperoleh informasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Aktivitas KMS *Portal* pada PT. T pada dasarnya sudah berjalan dengan cukup baik guna mendukung pelaksanaan aktivitas KM. Namun, dari pelaksanaan aktivitas KM yang sudah berjalan di perusahaan masih ada beberapa faktor yang menyebabkan penggunaan KMS *Portal* masih kurang optimal. Misalnya, *contents* yang ada di portal sering tidak *up to date* sehingga hal tersebut dapat menyebabkan *expired knowledge*.

Penerimaan karyawan terhadap implementasi knowledge management system di PT. T dengan melihat dari hasil kuisioner yang di sebar dengan 5 indikator utama dengan total 18 pernyataan yang diberikan kepada responden. Indikator intensi/niat dengan presentase 84.86 % memiliki niatan untuk berkontribusi aktif di KMS *Portal*, 30.28 % responden menyatakan mudah dalam berkontribusi di KMS *Portal* dan 41.28 % menyatakan belum setuju. 77.06% responden memberikan respon bahwa KMS *Portal* bermanfaat bagi mereka. 89.91 % responden menyatakan bahwa sikap yang positif terhadap kontribusi di KMS *Portal*. 67.43 % menyatakan sudah aktif dalam kontribusi pada KMS *Portal*. Dari hasil pengolahan data kuisioner tersebut dapat di simpulkan bahwa implementasi KMS *Portal* dapat diterima oleh karyawan. Dengan banyaknya pengguna akses terhadap KMS *Portal*. Selain itu, terjadi penurunan jumlah komplain dari *user* serta penyelesaian permasalahan dapat ditangani dan diselesaikan dengan waktu yang cepat dan *knowledge* yang dimiliki oleh karyawan yang bekerja untuk dapat bertambah sehingga hal tersebut menjadi pengetahuan supaya permasalahan (komplain) dapat diselesaikan dengan cepat.

Adapun berikut ini saran atau usulan perbaikan mengenai KMS portal di PT. T:

1. Perlu diadakan *workshop* penggunaan KMS *Portal* secara berkala yang langsung berkontribusi pada KMS *Portal*. Dengan diadakannya *workshop* tentu akan dapat membantu PT. T dalam menggunakan KMS *Portal*.
2. Perlu dilakukan *program awareness* kepada seluruh pegawai sktruktural untuk mendukung pegawai dalam berkontribusi terhadap sistem KMS *Portal*. *Program awareness* dapat dilakukan melalui seminar. Dengan adanya *program awareness* ini diharapkan adanya kepedulian serta penyampaian kontribusi KMS *Portal* sampai kepada unit terbawah.
3. Perlu dikembangkan kembali tampilan atau *design user interface* KMS *Portal* PT. T agar dapat lebih mudah dimengerti dan dipahami oleh keseluruhan karyawan. Hal ini dikarenakan tidak semua karyawan memiliki latar belakang teknikal dilihat dari kuisioner yang dibagikan.

Perlu diberlakukannya punishment atau hukuman kepada pegawai yang kurang ikut andil dalam berkontribusi penggunaan sistem KMS *Portal*. Hukuman dapat berupa tidak ada penambahan point penilaian hasil akhir kinerja pegawai PT. T, ataupun penilaian hasil kinerja semesteran karyawan tidak dapat memenuhi persyaratan tanpa adanya *point* kontribusi aktivitas di dalam sistem KMS *Portal*.

**Daftar Pustaka**

- [1]. Dalkir, K. 2011. *Knowledge Management in Theory and Practice*. The MIT Press, London.
- [2]. Davis, F. D. 1989. *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*. Vol. 13, No. 3, pp. 319-340.
- [3]. Sugiyono, P. D. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.