

Analisis resistensi pengguna terhadap knowledge management system: studi kasus badan perencanaan pembangunan provinsi Sumatera Selatan = Analysis of user resistance to knowledge management system: case study badan perencanaan pembangunan provinsi Sumatera Selatan

Gilang Bintang Hakkun Ashshidhiqi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20479463&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Bappeda Provinsi Sumatera Selatan adalah instansi pemerintah yang bertugas untuk membantu Gubernur merencanakan pembangunan Provinsi Sumatera Selatan. Karena tugas Bappeda tersebut, banyak pihak dari instansi negara dan juga swasta sering berhubungan dengan Bappeda. Karena itu Bappeda diharapkan dapat memiliki kualitas layanan yang baik. Salah satu cara yang telah diambil Bappeda untuk meningkatkan pelayanannya adalah dengan mengimplementasikan Knowledge Management System KMS yaitu website Disposisi Online. Akan tetapi, setelah berjalan lebih dari dua tahun, target penyebaran knowledge berbentuk dokumen seperti laporan dinas, nota dinas, dan berbagai macam bentuk dokumen lainnya masih belum mencapai target Kepala Bappeda. Padahal agar KMS dan penyebaran knowledge berjalan efektif, seluruh staf Bappeda harus aktif dalam website tersebut. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya kesadaran staf dalam menggunakan KMS tersebut. Perilaku apatis ini adalah salah satu bentuk dari resistensi pengguna secara pasif. Untuk menyelesaikan masalah tersebut harus terlebih dahulu dianalisis penyebabnya agar tindak lanjut dapat tepat sasaran. Penelitian ini menggunakan model Status Quo Biased Theory SQBT dengan variabel sunk cost, transition cost, perceived value, perceived risk, dan perceived inertia untuk menganalisis apa penyebab terjadinya resistensi tersebut. Penelitian ini adalah penelitian survei dan data hasil kuesioner akan diolah menggunakan Regresi Linear. Hasil olah data menemukan bahwa variabel yang mempengaruhi user resistance adalah sunk cost, perceived value, perceived risk, dan perceived inertia, sedangkan transition cost tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

<hr>

ABSTRACT

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Bappeda Provinsi Sumatera Selatan is a government agency that helps the Governor to make a development plan of South Sumatera Province. Because of the nature of the agency's task, there are a lot of other government and private institution that works with Bappeda. Many expect great service from one of the most important government organisation. One of the initiative that Bappeda took to increase its service quality is implementing a KMS named website Disposisi Online. However, after being implemented for two years, the target of documented knowledge sharing in official report, memo, dan other formal document did not met Head of Bappeda's expectation. Whereas to make the KMS implementation effective, every Bappeda staff are expected to participate in it. One of the reason of this is the lack of awareness among staffs to use the KMS. This apathetic behaviour is one form of passive resistance against KMS implementation. Firstly, analyzing the cause of this resistance is needed to form the right solution. This research use Status Quo Biased Theory SQBT model with sunk cost, transition cost, perceived value, perceived risk, and perceived inertia as the variable analyze why the resistance exist in the first place. The research is a survey research and used questionnaire as the instrument that processed with

linear regression. The data processing result found that user resistance is significantly affected by sunk cost, perceived value, perceived risk, and perceived inertia. But transition cost did not have any significant effect.