

# Pengembangan Strategi Peningkatan Knowledge Management Maturity Level Berbasis ISO 30401 dan Sistem Manajemen Mutu untuk Menurunkan Jumlah Keluhan Pelanggan PT XX = Development of a Strategy to Increase Knowledge Management Maturity Level based on ISO 30401 and Quality Management System to Reduce The Number of Customer Complaints PT XX

Nadya Safira, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920544038&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena peningkatan jumlah pengaduan pelanggan dalam empat tahun terakhir pada PT XX yang bergerak di bidang pemasok produk dan jasa di bidang konstruksi. Dari hasil penelitian ditemukan adanya permasalahan dalam penerapan knowledge management. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kematangan manajemen pengetahuan berdasarkan ISO 30401 dan sistem manajemen mutu sebagai strategi menghadapi kondisi persaingan global di masa depan sehingga para pemimpin dapat menyusun strategi yang efektif untuk mengurangi hilangnya pengetahuan organisasi dan keluhan pelanggan yang terjadi karena kurangnya pengetahuan manajemen. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh alat untuk mengukur knowledge management maturity level pada perusahaan penyedia produk dan jasa bidang konstruksi sehingga manajemen dapat menyusun strategi untuk mengurangi keluhan pelanggan. Pada beberapa penelitian sebelumnya, tingkat kematangan manajemen pengetahuan biasanya diukur pada perusahaan kontraktor untuk mencegah kegagalan konstruksi, namun penelitian ini dilakukan pada perusahaan pemasok produk dan jasa kepada kontraktor. Metode penelitian yang digunakan meliputi studi literatur, validasi ahli, dan angket. Hasil penelitian ini terdapat sepuluh subvariabel penelitian dengan 41 indikator sebagai alat untuk menilai tingkat kematangan manajemen pengetahuan. Saat diuji di PT XX menunjukkan bahwa maturity level berada pada level 4, dimana organisasi telah mengelola pengetahuan dengan baik dan dapat dikatakan matang. Hasil ini sudah divalidasi oleh para ahli yang bekerja di perusahaan tersebut. Dari hasil ini disusun empat strategi besar untuk meningkatkan knowledge management maturity level.

.....This research is carried out by the phenomenon of the increase in the number of customer complaints in the last four years at PT XX, which operates in the field of supplier of products and services in the construction sector. From the results of further research, it was found that there were problems in implementing KM. For this reason, this research aims to measure the Knowledge Management Maturity Level based on ISO 30401 and the quality management system as a strategy for facing global competitive conditions in the future so that leaders can develop effective strategies to reduce loss of organizational knowledge and customer complaints that occur due to lack of knowledge management. This research aims to obtain tools to measure knowledge management maturity in the company that supplies products and services in the construction sector so that management can develop strategies to reduce customer complaints. In several previous studies, knowledge management maturity levels were usually measured in contractor companies to prevent construction failures, but this research was carried out on the company that supplies products and services to contractors. The research methods used include literature studies, expert validation, and questionnaires. The results of this research are ten research sub-variables with 41 indicators

as the tools for assessing the knowledge management maturity level. When tested at PT XX, it showed that the knowledge maturity is at level 4, where the organization has managed knowledge well and can be said to be mature. This result is already validated by experts who work in that company. From these results, four major strategies were formulated to increase the knowledge management maturity level.