

ABSTRAK

Nama : Riza Harmonika

Program Studi : Sistem Informasi

Judul : Evaluasi Kinerja *Knowledge Management System*

dan Dampaknya Terhadap Kegiatan Usaha Organisasi (*Organisational Process*)

Knowledge management (KM) atau pengelolaan pengetahuan adalah suatu hal yang sangat penting bagi organisasi. Melalui hal tersebut, organisasi dapat menciptakan dan memelihara *competitive advantage*. Penerapan KM dapat menumbulkan dampak yang positif bagi organisasi. Beberapa dampak KM yang dapat diidentifikasi adalah: dampak pada orang, kegiatan usaha organisasi, produk, dan performa organisasi.

Dengan sistem informasi yang didesain secara istimewa untuk mengelola pengetahuan, suatu perbaikan bisa dibuat di dalam aktivitas pengelolaan pengetahuan. Pendekatan ini dapat menyebabkan timbulnya dampak KM yang lebih besar di kegiatan usaha organisasi. Sebagai hasil, sistem KM, sebagai alat yang mengotomatiskan aktivitas pengelolaan pengetahuan, dikembangkan dan dipakai oleh organisasi.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa beberapa pelaksanaan sistem KM gagal mencapai tujuan yang diharapkan. Hal tersebut menyebabkan organisasi tidak dapat memperoleh keuntungan dari pelaksanaan KM. Oleh karena itu, untuk dapat mempertahankan keuntungan dari KM sistem, diperlukan suatu penilai terhadapnya kinerja sistem KM dan dampaknya pada kegiatan usaha organisasi. Berhubungan dengan hal tersebut, skripsi dibuat untuk mengukur kinerja sistem KM dan dampaknya pada kegiatan usaha organisasi dengan menggunakan model tertentu dalam lingkup yang spesifik.

Skripsi ini memuat studi mengenai banyak sedikitnya performa sistem KM dapat mempengaruhi kegiatan usaha organisasi. Studi ini menggunakan Bank X sebagai bahan studi kasus. Metode analisa yang dipakai di dalam studi adalah *structural equation modelling* (SEM).

Melalui analisa, dampak dari kinerja sistem KM terhadap kegiatan usaha organisasi dapat diukur. Dalam hal ini, pengukuran sistem KM terdiri dari pengukuran keterkaitan, kualitas dan ketersediaan sistem. Sedangkan keefektifan, efisiensi, dan keinnovatifan dipakai sebagai alat ukur untuk kinerja kegiatan usaha organisasi.

Kata kunci:

knowledge management, system, organisational process, structure equation modelling, SEM

ABSTRACT

Name : Riza Harmonika

Major : Information System

Title : Assessing the Performance and Impact of Knowledge Management System on Particular Organisational Process: a Study Case in Bank X

Knowledge management (KM) is essential for organisation to create and sustain its competitive advantage. The implementation of KM can create extensive impacts for organisation. Several KM impacts that can be identified are: impact on people, organisational process, product, and organisational performance.

With a properly designed information system, that is specially constructed to manage knowledge, some improvement can be made inside the knowledge management activities. This approach is able to generate a larger KM impact in the organisation. As result, KM system, as tool that automates knowledge management activities, has been developed and used by organisation.

Previous researches show that some of the implementations of KM system fail to meet the expected objective. Consequently, organisation cannot gain benefits from its KM system. Therefore, to be able to sustain benefits from KM system, organisation needs to conduct assessment against its KM system. In relation to that this paper tries to measure the impact of KM system performance on organisational process performance with a custom model in specific domain.

This paper describes a study to the extent of knowledge management system performance is able to influence organisational process performance. The study uses Bank X as case study. The analysis method used in the study is structural equation modelling (SEM) which provides more complete result for this matter.

Through the analysis, the influence of knowledge management system performance on organisational process performance can be identified. In the specified case, the measurement of KM system concludes of system relevancy, quality and availability. Where effectiveness, efficiency, and innovativeness are used as measurement variables by the organisational process performance.

Keyword:

knowledge management, system, organisational process, structure equation modelling, SEM