

ANALISIS DAN DESAIN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* DAN PENGARUH PEMANFAATANNYA TERHADAP KEPUASAN *USER* DALAM MENGGUNAKAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* DI BINUS UNIVERSITY

ABSTRAK

Tujuan penulisan adalah untuk menganalisis kinerja *knowledge management system* pada BINUS University saat ini dan memberikan rekomendasi *knowledge management system* dari segi *people*, *process*, dan *technology* sehingga kepuasan pengguna *knowledge management system* dapat meningkat. Data diambil dari penyebaran kuesioner kepada 90 responden yang menjadi sampel penelitian. Data dianalisis dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi, uji regresi linier, analisis *portfolio* McFarlan, dan *importance performance analysis* Kotler. Hasil yang dicapai adalah rekomendasi untuk melakukan perbaikan dari sisi *people*, *process*, dan *technology* (khususnya rancangan *user interface*). Dari analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa BINUS University harus melakukan perbaikan dari sisi *people*, *process* dan *technology* (sesuai variabel yang digunakan dalam penelitian ini) terhadap *Knowledge Management System* yang sedang berjalan saat ini.

Kata kunci :

Analisis, Pengaruh, Knowledge Management System, Desain, Kepuasan User

ANALISIS DAN DESAIN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* DAN PENGARUH PEMANFAATANNYA TERHADAP KEPUASAN *USER* DALAM MENGGUNAKAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* DI BINUS UNIVERSITY

ABSTRACT

The goal of the thesis was to analyze knowledge management system at BINUS University and to suggest recommendations for knowledge management system from people, process, and technology side so that user satisfaction can be improved. Data were compiled by spread the questionnaire to 90 respondents that became our research sample. We used some analysis method, such as : validity test, reliability test, correlation test, linier regression, McFarlan portfolio analysis, and Kotler importance-performance analysis. Result of the analysis was the recommendation to do some improvement actions from people, process and technology side (especially user interface design). It can be concluded that BINUS University must fix their Knowledge Management System from people, process, and technology side (according to variable that was used in this research).

Keywords :

Analysis, Impact, Knowledge Management System, Design, User Satisfaction