

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi di era globalisasi seperti saat ini sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan. Menurut (Brian K. Williams, 2007) Teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputer dengan jalur komunikasi yang berkecepatan tinggi yang dapat membawa data, suara dan video. Namun saat ini, sebuah teknologi informasi tidak hanya berkuat seputar internet, dunia maya, *online*, dan istilah lainnya yang biasa di jelaskan secara umum, teknologi informasi saat ini sudah menjalar ke semua kalangan termasuk perusahaan dimana teknologi informasi berguna untuk meningkatkan kinerja dan pengetahuan bagi karyawan dan *stake holdernya*.

Saat ini lebih dikenal dengan istilah *knowledge management*, yang merupakan suatu rangkaian kegiatan yang digunakan oleh organisasi atau perusahaan untuk mengidentifikasi, menciptakan, menjelaskan, dan mendistribusikan pengetahuan untuk digunakan kembali, diketahui, dan dipelajari di dalam organisasi. Teknologi merupakan salah satu elemen pokok yang terdapat pada *knowledge management*, dikenal sebagai media yang mempermudah penyebaran explicit knowledge.

Salah satu teknologi paling mutakhir yang saat ini digunakan oleh banyak perusahaan untuk proses penyebaran *knowledge* adalah *intranet*,

dimana hal ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengakses *knowledge* dan melakukan kolaborasi, komunikasi serta *sharing knowledge* secara "online". Menurut pendapat (Merali, 2000) peralatan seperti *intranet* dan *internet* dianggap sebagai sistem *knowledge management* yang utama untuk menjalankan dan mendukung forum diskusi dan praktek.

Kegiatan ini biasanya terkait dengan objektif organisasi dan ditujukan untuk mencapai suatu hasil tertentu seperti pengetahuan bersama, peningkatan kinerja, keunggulan kompetitif, atau tingkat inovasi yang lebih tinggi. Semua organisasi melakukan *knowledge management* baik secara sadar maupun tidak. Masalahnya ialah ketika *knowledge management* dikelola dengan tidak terencana, tertata dan terintegrasi secara penuh dengan strategi bisnis secara umum, maka akan timbul *inefektifitas* dan *ineffisiensi* di semua lini. Menurut (Nonaka & Takeuchi, 1995), implementasi *knowledge management* atau Manajemen Pengetahuan juga akan memberikan pengaruh positif terhadap proses bisnis perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk itulah diperlukan adanya *knowledge management*, dimana setiap ilmu, pengetahuan dan informasi yang berkaitan dengan segala hal dalam perusahaan dituangkan dan didokumentasikan hingga setiap karyawan dapat melihat, menggunakan dan mengatasi masalah dengan informasi yang di akses melalui *knowledge management system*.

KMS (*Knowledge Management System*) merupakan sistem yang dapat menampung seluruh *knowledge* untuk dapat di manajemen dengan baik. Inti dari KMS adalah *Knowledge* yang di *create*, disimpan dan dishare pada

sebuah portal sistem informasi. Untuk kebenaran informasi perlu adanya tim panelis dimana tim ini bekerja untuk memilah-milah informasi atau *knowledge* mana yang telah di *create* dan layak untuk di publish di dalam KMS.

Untuk menciptakan budaya *sharing knowledge* dalam sebuah perusahaan tidaklah mudah, Perlu adanya dukungan manajemen yang kuat. Misalnya memberikan *reward* and *punishment*. Dengan adanya sistem *reward* and *punishment* ini dapat mendorong untuk setiap orang menulis dan membagikan sesuatu dan dishare dalam KMS. Juga memberikan *punishment* untuk karyawan yang dalam jangka waktu tertentu tidak memberikan kontribusi untuk KMS. Hal-hal yang dishare tentunya tidak hanya hal teknis, misalnya bagaimana membuat PO, membuat laporan keuangan, menjadwalkan shipping, dll. Namun, karyawan juga dapat *sharing* pengalaman-pengalaman kesalahan yang pernah dialaminya. Dengan hal ini diharapkan agar kesalahan yang dilakukan tidak diulangi oleh karyawan lain.

PT. Bank XYZ merupakan bank milik salah satu pemerintah Provinsi di Indonesia, dengan jumlah karyawan keseluruhan 1.500 orang. Saat ini sudah menerapkan *knowledge management*, dengan membuat suatu wadah pusat semua *knowledge* yang ada di perusahaan yakni *Knowledge Center*. PT. Bank XYZ memutuskan untuk menggunakan *knowledge center* dengan beberapa tujuan diantaranya adalah:

1. Peningkatan kompetensi karyawannya.
2. Penghematan di sisi biaya, pada saat perusahaan ingin melakukan training atau uji kompetensi. Dikarenakan cabang PT. Bank XYZ

berada tersebar hingga daerah kecil dan kepulauan sehingga akan memakan biaya besar untuk melakukan ujian/training apabila dilakukan di kantor pusat.

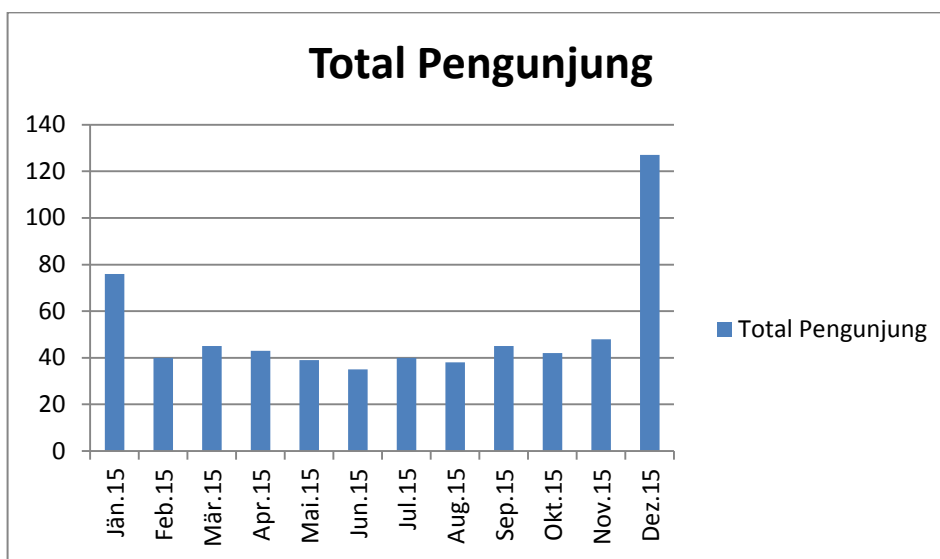
Knowledge center pada perusahaan saat ini dikelola oleh divisi sumber daya manusia. Dimana terdapat 1 orang admin yang bertugas mengelola dan mengelompokkan knowledge yang masuk dan juga memberikan hak akses bagi karyawan.

Divisi sumber daya manusia telah memberi aturan bahwa diwajibkan setiap karyawan untuk sharing knowledge setiap 6 bulan sekali. Dengan cara membuat 1 artikel, dimana artikel itu berkaitan dengan pekerjaannya setiap hari.

Namun pada kenyataannya berdasarkan jumlah pengunjung yang telah di dokumentasikan oleh perusahaan, peraturan ini tidak dilaksanakan oleh karyawan. Dapat dilihat berdasarkan gambar 1.1, dimana hanya pada saat tertentu karyawan membuka *knowledge center*. Dan juga tidak terdapat perhatian khusus dari divisi sumber daya manusia terkait hal ini. Seperti tidak terdapatnya pengingat melalui email, atau *punishment* terkait hal ini.

Dan selama *knowledge center* digunakan, perusahaan belum pernah membuat evaluasi tentang *knowledge center* yang sudah berjalan ini. Padahal evaluasi terhadap *knowledge center* ini sangatlah penting, karena dapat memberikan pengetahuan akan sejauh mana penggunaan *knowledge management* diterima oleh karyawan.

Berikut adalah informasi mengenai jumlah pengunjung *knowledge center* terhitung sejak bulan Januari 2015 sampai Desember 2015

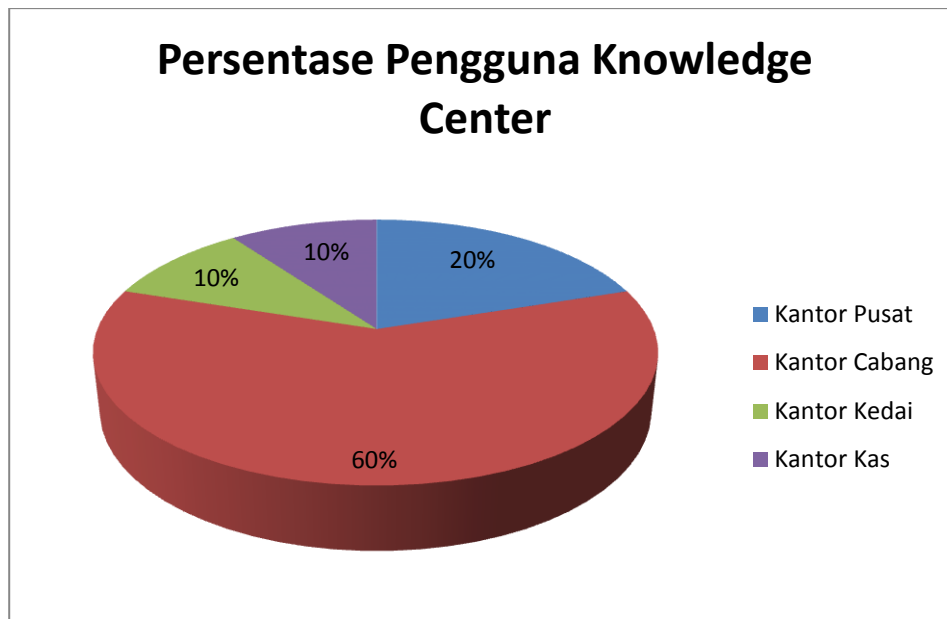


Gambar 1.1 Data Pengunjung Tahun 2015

Sumber: Dokumentasi Perusahaan

Berdasarkan data dari gambar 1.1 diatas, jumlah tertinggi pengguna *knowledge center* adalah pada bulan Desember 2015. Menurut keterangan divisi sumber daya manusia, hal ini dikarenakan pada bulan Desember adalah dimana bank melakukan proses tutup buku tahunan. Dimana banyak dilakukan aktifitas perhitungan hasil selama 1 tahun.

Rata-rata jumlah pengunjung berkisar antara angka 30-100 orang per bulan. Dan berdasarkan data dari divisi sumber daya manusia, jumlah terbesar pengunjung *knowledge center* adalah dari kantor cabang dikarenakan kegiatan perbankan banyak dilakukan di kantor cabang, sedangkan kantor pusat utama hanya sebagai regulator.



Gambar 1.2 Persentase penggunaan *Knowledge Center*

Sumber: Dokumentasi Perusahaan

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang penelitian di atas mendorong perlunya pengkajian terhadap masalah *knowledge center* yang sudah di terapkan. Tujuan perusahaan membuat *knowledge management system* agar seluruh karyawannya dapat saling menambah pengetahuannya dan menjadi sumber pengetahuan bagi perusahaannya itu sendiri. Dan dikarenakan perusahaan belum melakukan evaluasi, sehingga tidak mengetahui apakah system yang telah diterapkan saat ini berjalan efektif dan efisiensi.

Namun sebaik apapun sebuah system *knowledge management* yang sudah di rancang oleh perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak adanya kesadaran dari karyawan untuk berpartisipasi penuh di dalamnya. Padahal *knowledge management system* apabila seluruh lini bisnis berpartisipasi maka akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dan diri karyawan itu sendiri. Dapat dilihat dari tinggi nya penggunaan hanya pada

saat tertentu saja, dan hanya karyawan cabang yang paling banyak menggunakan fasilitas ini.

Berdasarkan inti permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada PT. Bank XYZ, sebagai berikut:

1. Apakah *performance expectancy* dapat mempengaruhi *behavioral intention*?
2. Apakah *effort expectancy* dapat mempengaruhi *behavioral intention*?
3. Apakah *social influence* dapat mempengaruhi *behavioral intention*?
4. Apakah *facilitating expectancy* dapat mempengaruhi *use behavior*?
5. Apakah *behavioral intention* dapat mempengaruhi *use behavior*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengetahui pengaruh faktor *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*.
2. Mengetahui pengaruh faktor *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*.
3. Mengetahui pengaruh faktor *social influence* terhadap *behavioral intention*.
4. Mengetahui pengaruh faktor *facilitating expectancy* terhadap *use behavior*.

5. Mengetahui pengaruh faktor *behavioral intention* terhadap *use behavior*.

1.3.2 Manfaat

Dengan dilakukannya penelitian *case study* terhadap *knowledge center*, maka diharapkan kedepannya akan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan informasi hasil evaluasi *knowledge center* kepada perusahaan untuk memperbaiki kebijakan terhadap kebiasaan untuk belajar sendiri (*self-learning*).
2. Memberikan informasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi karyawan dalam menerima *knowledge center*

1.4 Ruang Lingkup

Penelitian ini dibatasi pada

1. Penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui tingkatan penerimaan *knowledge center* pada karyawan PT. Bank XYZ.
2. Objek penelitian ini adalah dari penerapan *knowledge center* pada PT. Bank XYZ.