

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis saat ini berlangsung dan berubah begitu cepat dan jelas mempengaruhi perekonomian. Pergerakan yang dinamis ini membuat para pelaku bisnis harus berpikir lebih inovatif; tidak hanya lebih cepat belajar dan beradaptasi dengan lingkungan bisnisnya, akan tetapi juga harus meningkatkan kinerjanya. Kemampuan beradaptasi dan komitmen untuk belajar dalam tiap individu sangat membantu perusahaan dalam mengelola dan mengatasi masalah-masalah yang tidak terduga di dalam lingkungan bisnisnya, termasuk dampaknya terhadap kinerja karyawan. Selain itu, perubahan yang terjadi di tempat kerja dan perkembangan lingkup pekerjaan tiap karyawan turut serta menjadi alasan mengapa diperlukan suatu skema pembelajaran bagi karyawan.

Tanpa disadari atau tidak banyak organisasi (perusahaan) menyia-nyiakan sumber daya yang dimiliki dan menghamburkan biaya hanya untuk mengulang kesalahan yang sama, menduplikasi proyek yang sama dan tidak menyadari pentingnya pengetahuan (Robertson, 2002). Kriteria yang diperlukan oleh perusahaan untuk menciptakan sebuah lingkungan kerja yang mau berbagi pengetahuan di antaranya adalah bagaimana organisasi mengelola, melaksanakan strategi berbagi pengetahuan, serta mendukung dan menganjurkan budaya berbagi pengetahuan tersebut dengan teknologi informasi. Semua kriteria yang disebutkan lazim dikenal dengan sebutan *Knowledge Management*. Menurut Turban, et al definisi *knowledge management* adalah suatu proses yang dapat membantu

organisasi untuk mengidentifikasi, memilih, mengorganisasi, menyebarluaskan, dan mentransfer informasi penting dan keahlian yang termasuk bagian memori organisasi dan umumnya berada di organisasi dalam pola yang tidak terstruktur, di mana menurutnya hal ini meliputi pengelolaan secara sistematis dari segala informasi, ide-ide, dan pengetahuan yang dimiliki setiap karyawan (Turban, 2011). *Knowledge Management* sendiri diakui oleh para akademisi dan praktisi mampu meningkatkan keunggulan kompetitif suatu organisasi (*Sambamurthy dan Subramani, 2005*).

Knowledge Management pada GMFAA yang mulai diterapkan sejak tahun 2011 merupakan kegiatan yang mengelola seluruh aktivitas karyawan dan juga seluruh organisasi yang secara sistematis mengumpulkan dan menerapkan pengetahuan untuk dapat menciptakan inovasi.

Adapun tujuan penerapan KM pada GMFAA adalah untuk menyiapkan dan menyediakan *knowledge worker* yang berperan aktif dalam kegiatan mengakses pengetahuan, berbagi pengetahuan, dengan rekan kerja dan pihak terkait yang didukung dengan teknologi informasi atau berbagai sarana pengetahuan yang tersedia sehingga pengetahuan perusahaan (*Knowledge Stay*) dapat di kelola dengan baik di dalam perusahaan dan tidak hilang (*Knowledge Drain*) atau keluar dari perusahaan. Adapun manfaat lain dalam mengelola pengetahuan perusahaan adalah meningkatkan bisnis inti, akselerasi inovasi, mempercepat penetrasi ke pasar, mempercepat pengambilan keputusan dan membangun keunggulan kompetitif (*Davenport dan Prusak, 1998*).

GMFAA menyediakan berbagai training, baik *basic* maupun *expertise*, dan membangun *Knowlegde* KMS diperlukan untuk mendukung perkembangan pengetahuan karyawan yang diharapkan dapat mengembangkan kinerja karyawan.

Menurut Turban (2005, p23), *Knowledge management system* adalah arsitektur enterprise yang meliputi seluruh teknologi informasi dan aplikasi. Adapun aplikasi- aplikasi yang mendukung *Knowledge management system* antara lain, *document management system*, portal, forum, *e-learning*, email, *messenger*, *social network*, wikipedia dan lain sebagainya. Pada tahun 2014 KMS difokuskan untuk aktivitas yang menunjang pertumbuhan bisnis GMFAA, yaitu meningkatkan kinerja karyawan. Inisiatif *Knowledge Management* diselaraskan dengan strategi perusahaan dengan melaksanakan kegiatan *mentoring*, *peer assist*, *share learning (after action review)*, *project retrospective*, dan juga mendorong tumbuhnya *Community of Practices* di setiap bidang keahlian. Semua inisiatif yang disebutkan di atas disatukan dalam suatu teknologi berupa *Knowledge Management Portal* (KM Portal) yang sekaligus mendukung pelaksanaan KMS itu sendiri dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan strategi *Knowledge Management* menurut Tobing (2007, p55), di mana strategi *Knowledge Management* merupakan penjabaran dari strategi bisnis perusahaan. Dalam strategi *Knowledge Management* diformulasikan visi, misi dan objektif strategis dari pengelolaan *knowledge* yang mendukung visi, misi, objektif perusahaan.

KM Portal merupakan portal sebagai sarana *repository* berbentuk web yang menerapkan manajemen konten untuk proses *sharing*, *storing*, dan *retrieval*

yang terintegrasi dengan *e-learning* dan *e-library*. KM Portal pertama kali diluncurkan GMFAA pada tahun 2014 (*soft launching*) kemudian pada awal tahun 2017 lalu, KM Portal GMFAA kembali diluncurkan dengan fitur-fitur baru yang lebih menunjang proses *knowledge management* dan dapat digunakan oleh seluruh karyawan GMFAA. Sebagai teknologi baru, KM Portal versi baru ini juga memiliki sistem informasi yang lebih terpadu dan lebih atraktif untuk digunakan.

Berkembangnya KM Portal dalam GMFAA selama 2 tahun terakhir diharapkan dapat membantu seluruh karyawan dalam proses pengembangan diri (*individual development*) menjadi lebih baik, meningkatkan kinerja karyawan secara individu maupun kelompok, dan menjadi alat bantu pembelajaran bagi karyawan baru dan tempat berbagi pengetahuan bagi para *expertise*.

GMFAA menganjurkan para karyawannya untuk mengakses KM Portal sebagai salah satu kegiatan yang dapat meningkatkan pengetahuan dan juga kemampuan karyawan. Pada kurun waktu tahun 2014-2016 (Tabel 1.1) dapat dilihat bahwa partisipasi user terhadap kegiatan yang ada pada KMS sangat rendah, dan masih terlihat 0% di beberapa Unit dinas. Hal ini menjadi perhatian perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui penggunaan sebuah *Knowledge Management System* atau *KM Portal*.

Tabel 1.1 KM Indeks

UNIT / TARGET	2014	2015	2016
TA	0%	0%	0%
TB	0%	100%	100%
TC	100%	100%	0%
TD	100%	100%	100%
TE	100%	100%	0%
TH	0%	100%	100%
TI	13%	100%	100%
TL / TF	100%	100%	0%
TM	100%	100%	0%
TN	0%	0%	0%
TP	100%	0%	0%
TQ	51%	100%	0%
TS	100%	100%	0%
TU	63%	0%	0%
TV	100%	100%	0%
TW	63%	100%	100%
TX	0%	0%	0%
TY	0%	0%	0%
TZ	0%	0%	100%
TJ	0%	0%	0%
TG	0%	0%	0%

Penelitian ini bertujuan mencari tahu pengaruh signifikan KM Portal terhadap kinerja karyawan GMFAA, khususnya pada divisi *Aircraft Maintenance* level manager unit produksi, sehingga peneliti dapat mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh dan dapat memberikan masukan kepada GMFAA dalam pengembangan KMS perusahaan.

Peneliti menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang disesuaikan dengan hanya menggunakan 4 konstruk dasar, yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk (2003: 425-478) untuk menjabarkan KM Portal sebagai variabel independen. UTAUT sendiri memiliki empat konstruk dasar yang dijadikan variabel dalam penelitian ini, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating*

conditions. Dalam teori UTAUT, terdapat *behavioral intention* yang menjadi konstruk *intervening* (variabel antara) dari hubungan reaksi pengguna atas penggunaan teknologi informasi dengan *actual use (use behavior)*. Peran *behavioral intention* sebagai prediktor *use behavior* telah diterima secara luas dalam berbagai model *user acceptance*. Karena itu dalam penelitian ini *behavioral intention* dijadikan variabel terikat yang terakhir dan hubungan antara *behavioral intention* dan *use behavior* diabaikan, karena diasumsikan bahwa hasilnya akan sama dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Teori UTAUT diharapkan dapat membantu pemahaman peneliti dalam meneliti pengaruh KM Portal sebagai teknologi sistem informasi terhadap kinerja karyawan GMFAA yang menggunakan portal tersebut dalam keseharian mereka bekerja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan di atas, maka pembatasan dan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *performance expectancy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja?
2. Apakah *effort expectancy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja?
3. Apakah *social influence* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja?
4. Apakah *facilitating conditions* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh signifikan *performance expectancy* terhadap kinerja.
2. Untuk menganalisis pengaruh signifikan *effort expectancy* terhadap kinerja.
3. Untuk menganalisis pengaruh signifikan *social influence* terhadap kinerja.
4. Untuk menganalisis pengaruh signifikan *facilitating conditions* terhadap kinerja.

Sedangkan manfaat penelitian ini adalah untuk mengembangkan fungsi KM Portal dalam penggunaannya agar dapat membantu perkembangan kinerja karyawan PT. GMFAA.

1.4 Ruang Lingkup

Dengan latar belakang perusahaan yang mengusungkan jasa *Maintenance, Repair, and Overhaul* (MRO), maka peneliti melakukan pembatasan masalah pada berikut ini :

1. Responden penelitian dibatasi pada karyawan jajaran atau level manager unit produksi (UP) pada divisi *Aircraft Technician*
2. Peneliti membatasi responden merupakan karyawan aircraft maintenance yang menjadi pengguna (*user*) KM Portal selama minimal 1 tahun.
3. Sumber data diambil dengan melakukan survey lapangan, kuesioner, dan interview dengan responden penelitian.
4. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif.

5. Menggunakan tambahan studi literature dalam memperkaya landasan teori yang akan digunakan.