

## IMPLEMENTASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT* : MENGUJI PENGARUH FAKTOR-FAKTOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Trie Sartika Pratiwi<sup>1</sup>, Azrai'e Kamaludin Rosni<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi, Universitas Indo Global Mandiri, Palembang, Indonesia<sup>1,2</sup>

Corresponding email: trie.sartika@uigm.ac.id

### ARTICLE INFO

#### Article History

Submission : 26 Desember 2022

Received : 13 Januari 2023

Revised : 15 Januari 2023

Accepted : 20 Januari 2023

#### Keywords

*Model DeLone and McLean (2003)*

*Knowledge Management Systems (KMS)*

*Model Davis (1989)*

*Model Igarbia et al., (1997).*

### ABSTRACT

*In information systems research DeLone and McLean (1992, 2003) is a model that can be used as a reference tool in measuring the success of information systems. This model is considered to represent each dimension measurement of the success of information systems applications. This study refers to and modifies the model of success DeLone and McLean (2003) to measure the success of the application of KMS through employee performance variables. In this study researchers included several factors that are taken from the model of DeLone and McLean (2003), models of Davis (1989) as well as models of Igarbia et al., (1997).*

### ABSTRAK

Dalam penelitian sistem informasi DeLone dan McLean (1992, 2003) merupakan model yang dapat dijadikan sebagai alat acuan dalam mengukur keberhasilan sistem informasi. Model ini dianggap mewakili setiap dimensi pengukuran keberhasilan aplikasi sistem informasi. Penelitian ini mengacu dan memodifikasi model kesuksesan DeLone dan McLean (2003) untuk mengukur keberhasilan penerapan KMS melalui variabel kinerja karyawan. Dalam penelitian ini peneliti memasukkan beberapa faktor yang diambil dari model DeLone dan McLean (2003), model Davis (1989) serta model Igarbia et al., (1997).

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Manajemen pengetahuan (*knowledge management*) merupakan sebuah proses untuk mengoptimalkan kekayaan intelektual yaitu dapat dilihat dari kinerja karyawan di suatu organisasi untuk kepentingan organisasi tersebut (Hwang et al,2008). Keberadaan manajemen pengetahuan dalam suatu organisasi tidak secara langsung dapat terlihat hasilnya. Hal tersebut disebabkan karena beberapa hal yang berkaitan dengan kekayaan intelektual seperti: *human capital*, *social capital* dan *corporate capital* (Hwang et al. 2008).Setiap perusahaan memerlukan manajemen pengetahuan untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Dengan pengelolaan manajemen pengetahuan yang baik dan didukung aktifitas berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*), kemampuan karyawan dapat

meningkat karena berkaitan dengan kinerja organisasi yang akhirnya memberikan dampak positif dalam kinerja karyawan. Selain itu berbagi pengetahuan juga diperlukan agar karyawan menjadi lebih inovatif dan selalu berkembang.

KOMET merupakan sistem yang digunakan sebagai wadah untuk berbagi pengetahuan (*sharing knowledge*). Kehadiran KOMET secara spesifik di picu oleh beberapa perubahan yang berpengaruh secara langsung terhadap bisnis Pertamina, diantaranya dengan berlakunya undang-undang No.22 tahun 2001 tentang minyak dan gas bumi yang berimplikasi munculnya pesaing-pesaing baru di bisnis ritel dan distribusi migas untuk industri, adanya badan regulator baru yang independen, tekanan dari shareholder “pemerintah” untuk kinerja yang baik di mana keuntungan untuk bisnis yang lebih transparan dan profesional, serta perubahan kebijakan subsidi. Tuntutan-tuntutan pemerintah untuk dividen yang lebih besar. Adanya pemotongan subsidi telah mengurangi halangan masuk (*barriers to entry*) di sektor hilir, dan perubahan perhitungan *fee* dari *cost-plus* menjadi  $MOPs+x$  margin. Dengan adanya perubahan tersebut membuat Pertamina perlu lebih giat lagi mengembangkan pengetahuannya ([www.dunamis.co.id](http://www.dunamis.co.id)).

Penelitian ini mengacu dan memodifikasi model kesuksesan DeLone and McLean (2003), untuk mengukur kesuksesan aplikasi KMS melalui variabel kinerja karyawan. Dalam penelitian ini peneliti memasukkan faktor utama dan faktor pendukung. Faktor utama itu terdiri dari variabel kualitas informasi, kualitas sistem, persepsi kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*), kegunaan persepsian (*perceived usefulness*). Sedangkan faktor pendukung dalam penelitian ini adalah dukungan organisasi. Hal tersebut dimaksudkan agar penelitian ini tidak berfokus pada sistem perusahaan saja. Namun, akan melihat dari sisi sumber daya manusia dan fasilitas yang dimiliki perusahaan.

### **Pertanyaan Riset**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka pertanyaan riset dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor-faktor utama dari model sistem informasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan?
2. Apakah faktor pendukung dapat mempengaruhi kinerja karyawan?

### **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menguji faktor-faktor utama yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam kesuksesan *Knowledge Management System*.
2. Untuk menguji faktor pendukung dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

## 2. Manfaat Penelitian

Ketika penggunaan sistem KM dapat digunakan organisasi maupun individu dengan baik maka akan mendapatkan manfaat. Beberapa manfaat dari penggunaan sistem KM adalah peningkatan dalam kinerja karyawan, munculnya ide-ide yang kreatif dan inovatif dalam mengembangkan perusahaan, dapat mengoptimalkan potensi karyawan dan faktor lainnya yang akhirnya akan bermuara pada meningkatnya kinerja individu dalam suatu perusahaan.

Manfaat secara umum bagi organisasi yaitu diharapkan dapat memberikan informasi bagi organisasi sektor publik maupun organisasi swasta dalam mengembangkan kualitas sistem dan kualitas pengetahuan sehingga dapat meningkatkan penggunaan sistem dan menambah kepuasan bagi pengguna. Selain itu dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi manajemen untuk mendukung penggunaan dalam aplikasi KMS sehingga dapat lebih mengoptimalkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

## Tinjauan Pustaka

### 1. Definisi Pengetahuan (*Knowledge*)

Dalam literatur-literatur sistem teknologi informasi, pengetahuan dapat didefinisikan dengan membedakan hierarki data, informasi, dan pengetahuan (Alavi and Leidner, 2001). Definisi ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ackoff (1989) yang mendefinisikan bahwa pengetahuan merupakan sebuah tipologi data, informasi, dan pengetahuan.

Pengetahuan (*knowledge*) merupakan sesuatu yang diketahui secara langsung dari pengalaman dan panca indera yang bersifat spontan, subjektif dan intuitif. Pengetahuan berkaitan erat dengan kebenaran yaitu kesesuaian antara pengetahuan yang dimiliki manusia dengan realitas yang ada pada objek.

Pengetahuan (*knowledge*) terbagi menjadi dua yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. *Tacit knowledge* merupakan sesuatu yang masih tersimpan dalam pikiran manusia yang berbentuk *know-how*, pengalaman, *skill*, pemahaman, maupun *rules of thumb*. *Explicit knowledge* merupakan pengetahuan yang dapat langsung dibagi secara tertulis, terarsip, tersebar (cetak maupun elektronik) dan bisa sebagai bahan pembelajaran untuk orang lain (Uriarte, 2008).

### 2. *Knowledge management (KM)*

KM merupakan bentuk informasi bernilai tinggi yang bisa digunakan untuk pengambilan keputusan dan menjadi dasar untuk bertindak (Davenport, 1998). Sedangkan menurut Alavi and Leidner (1999) *knowledge management* adalah proses sistemik dan terorganisasi untuk memperoleh mengorganisasi, berkomunikasi baik *tacit knowledge*

maupun *explicit knowledge* dari seorang karyawan sehingga karyawan lain dapat menggunakan pengetahuan tersebut agar lebih efektif dan produktif dalam pekerjaan.

*Knowledge Management* (KM) dapat diklasifikasikan berdasarkan dua sisi yaitu secara operasional dan strategis. *Knowledge management* secara operasional artinya manajemen pengetahuan merupakan aktifitas perusahaan atau organisasi dimana terjadi pengembangan dan pemanfaatan pengetahuan, sedangkan *knowledge management* secara strategis artinya manajemen pengetahuan merupakan langkah untuk memantapkan setiap organisasi atau perusahaan sebagai perusahaan yang berbasis pengetahuan.

Menurut Collinson and Parcell (2004) *knowledge management* bisa dilihat dari berbagai perspektif sebagai berikut: A)Manusia yaitu bagaimana kita bisa meningkatkan kemampuan individu di dalam organisasi untuk mempengaruhi yang lainnya dengan pengetahuan. B)Proses yaitu suatu pendekatan pengetahuan bervariasi antar organisasi sehingga tidak ada batasan di dalam jumlah proses. C)Teknologi yaitu setelah seluruh syarat dari KM terpenuhi maka selanjutnya perspektif KM dengan teknologi bisa dipakai.

### **3. Knowledge Management System**

*Knowledge management system* (KMS) adalah suatu sistem informasi yang mengelola pengetahuan dalam suatu organisasi, sistem ini dikembangkan untuk mendukung dan mengembangkan proses organisasional penciptaan, penyimpanan dan perbaikan, transfer, dan aplikasi pengetahuan (Wu & Wang, 2006).

*Knowledge management systems* mengacu pada bagian dari sistem informasi yang diterapkan dalam organisasi atau perusahaan. KMS tersebut merupakan suatu sistem yang berbasis IT yang dikembangkan untuk mendukung dan meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Dalam hal ini, konsep manajemen pengetahuan meliputi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dan teknologi informasi (TI) dalam tujuannya untuk mencapai organisasi perusahaan yang semakin baik sehingga mampu memenangkan persaingan bisnis.

Sistem manajemen pengetahuan yang efektif tidak hanya terdiri dari teknologi, namun juga meliputi budaya yang luas dan isi-isu organisasi. Hal ini penting untuk dikembangkan guna memperoleh manfaat dari sistem manajemen pengetahuan serta diintegrasikan dengan teknologi yang sesuai sehingga diperoleh manfaat yang optimal (Halawi et al, 2008).

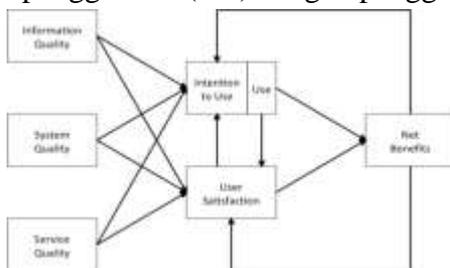
### **4. Teknologi Informasi**

Teknologi merupakan pengembangan dan aplikasi dari alat, mesin, material dan proses yang membantu manusia menyelesaikan masalahnya. Informasi adalah hasil pemrosesan, manipulasi dan pengorganisasian atau penataan dari sekelompok data yang mempunyai nilai pengetahuan (*knowledge*) bagi penggunaannya. Teknologi informasi

menurut Lucas (2000) yaitu segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik.

### 5.Revisi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003)

DeLone and McLean mengusulkan model DM untuk diperbarui karena dalam model tersebut DeLone and McLean memisahkan antara model kausal dan model proses. Hal ini merujuk pada pendapat Seddon (1997) bahwa model proses dan kausal harus ada pemisahan. Hal ini dapat menjadi pertimbangan karena apabila model kausal dan model proses digabungkan maka hasil yang didapatkan akan bias dan sulit dalam pengukuran. Dalam model baru DM tidak mengacu pada pendapat Seddon (1997) yang mengganti variabel penggunaan (*use*) dengan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*).



## 6.Dimensi Kesuksesan Sistem Informasi

### a.Kualitas Informasi

Shannon and Weaver (1949) serta DeLone and McLean (2003) menyebutkan bahwa pengukuran kualitas informasi berada pada tingkat semantik, yaitu kesuksesan sistem informasi dalam membawa arti yang diinginkan. Marson (1978) menjelaskan bahwa kualitas informasi meruakan pengukuran terhadap produk dari sistem informasi itu sendiri. Bailey and Pearson (1983) mengembangkan 39 item pengukuran terhadap konstruk kualitas informasi. Lin and Lee (2006) dan Lin (2007) menggunakan lima item pengukuran Bailey and Pearson (1983) untuk mengukur kualitas informasi. Yaitu: akurasi, ketepatan waktu, kegunaan, kelengkapan, dan *customized presentation*

### b.Kualitas Sistem

Dalam penelitian yang berkaitan dengan kesuksesan sistem informasi, pengukuran terhadap kualitas sistem ini merupakan salah satu hal yang penting untuk mengetahui kesuksesan dari sistem informasi tersebut. Konstruk kualitas sistem ini digunakan untuk melihat apakah sistem yang digunakan mempunyai kualitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Halawi et al., 2008).

DeLone and McLean (2003) menjelaskan bahwa dalam pengukuran kesuksesan D&M, konstruk kualitas sistem digunakan untuk mengukur kesuksesan secara teknikal. Doll and Torkzadeh (1988), Adam et al. (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem ditunjukkan oleh kemudahan pengguna yang didefinisikan sebagai tingkat suatu sistem “*user friendly*”.

### c.Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Dukungan yang positif dari pimpinan dan segenap pegawai akan menciptakan situasi kerja yang kondusif. Dengan mendapatkan dukungan tersebut kinerja karyawan akan terpacu untuk menjadi lebih baik dan mencapai target. Selain itu, dukungan juga memunculkan semangat tim para pekerja sehingga mereka dapat saling mempercayai dan saling membantu serta adanya hubungan baik antar pekerja di dalam lingkup organisasi (Shaam et al., 1999).

Igbaria et al., (1997) mengklasifikasikan tiga dimensi dalam dukungan organisasi, yaitu : dukungan manajemen, pendidikan atau pelatihan bagi pemakai, dan dukungan komputasi. Dukungan organisasi akan membantu pengguna dalam mengadopsi IS dan menambah pengetahuan serta pengalaman pada setiap pengguna. Salah satu contoh dari dukungan organisasi yaitu pada dukungan manajemen yang kuat dapat memperkaya sumber daya dan mendorong lebih banyak pengguna untuk secara antusias mengadopsi IS. Selain itu, pendidikan atau pelatihan dapat mengambil manfaatnya serta mengumpulkan pengalaman, dukungan komputasi akan membantu untuk memecahkan masalah.

#### d. Persepsi Kemudahan dalam Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan dalam penggunaan sebagai suatu tingkatan di mana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Menurut Adam et al., (1992) intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

#### e. Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Dalam *Technology Acceptance Models* (TAM) terdapat salah satu variabel *perceived usefulness* (PU) yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan suatu kinerja dan prestasi karyawan yang menggunakannya (Hartono, 2007).

#### f. Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil dari evaluasi kerja yang berhubungan erat dengan berbagai kebiasaan individu atau karyawan dalam suatu organisasi. Kinerja merupakan hasil dari pencapaian target dalam suatu pekerjaan yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu.

## METODE

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *hypothetical testing*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu hipotesis. Penelitian ini bersifat menguji pengaruh serta antara dua variabel atau lebih. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis yang melibatkan suatu waktu tertentu dengan banyak variabel (*cross-sectional*). Unit

analisis dalam penelitian ini adalah karyawan dalam area *Knowledge Management System* (KMS)

### **Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif berupa pengukuran terhadap variable-variabel yang akan diuji yaitu : kualitas informasi, kualitas sistem, dukungan organisasi, *perceived ease of use* (PEOU), *perceived usefulness* (PU), kinerja karyawan. Variabel tersebut didapatkan dari kuesioner dan diukur menggunakan skala *Likert*.

### **Metode pengumpulan data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagi kuesioner kepada responden secara langsung. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik survei. Survei adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu.

### **Definisi Operasional Variabel**

#### a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas yang dilambangkan dengan X adalah dukungan organisasi (X1), kualitas pengetahuan (X2), kualitas sistem (X3).

#### b. Variabel Antara (*Intervening Variable*)

Variabel antara secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen dapat juga diartikan variabel ini dapat memperlemah dan memperkuat hubungan antar variabel tetapi tidak dapat diukur dan diamati. 1. Variabel Persepsi Kemudahan Dalam Penggunaan (*Perceived Ease of Use*). 2. Variabel Manfaat Persepsian (*Perceived Usefulness*)

#### c. Variabel Terikat (*Dependent Variable*).

Variabel terikat yaitu Kinerja karyawan.

### **Metode Analisis Data**

#### **Pengujian Dengan Metode PLS**

Untuk menjawab hipotesis yang diajukan diuji dengan menggunakan *partial least-square* (PLS). Penggunaan PLS cocok untuk prediksi dan membangun teori dan sampel yang dibutuhkan relatif kecil, minimal 10 kali item konstruk yang paling kompleks (Ghozali, 2006). Keuntungan lain menggunakan PLS adalah PLS dapat mengestimasi ukuran model pada validitas dan reliabilitas, serta menggunakan indikator konstruk laten. PLS, menghasilkan parameter dari model struktural yang menguji kekuatan dari hubungan yang dihipotesiskan.

Pengujian dengan menggunakan metode PLS pada dasarnya terdiri atas 2 macam pengujian, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan struktural model (*inner model*)

#### a. Model Pengukuran (*Outer model*)

*Convergent validity* dari model pengukuran dengan refleksi indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antar item skor dengan konstruk skor yang dihitung dengan menggunakan PLS. Ukuran refleksi individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Akan tetapi untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,50 sampai 0,60 dianggap cukup (Chin, 1998).

*Discriminant validity* dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar dari pada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki *nilai discriminant validity* baik (Fornell dan Lacker, 1981).

#### b. Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, dan uji-t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan PLS, dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel dependen interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen. Uji-t dengan tingkat signifikan pada 0,05 ( $t_{\text{Hitung}} > t_{\text{table}}$ ) dari parameter jalur struktural.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Data dan Hasil Penelitian

#### 1. Analisis Data

Penelitian ini melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 50 orang, dan yang kembali sebanyak 32 kuesioner, sehingga besarnya tingkat pengembalian kuesioner sebesar 64% dari jumlah kuesioner yang disebar, ini dapat dilihat dari tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Jumlah kuesioner yang disebar	50	100%
2	Jumlah kuesioner yang tidak kembali	18	36%
3	Jumlah kuesioner yang kembali	32	64%

Sumber : Data primer diolah, 2018

#### 2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini meliputi analisis karakteristik responden dan analisis penilaian responden terhadap variabel penelitian.

a. Analisis Karakteristik Responden

Jenis Kelamin Responden

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada Tabel berikut :

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	27	84.3%
Perempuan	5	15.7%
Total	32	100%

b. Hasil Analisis Deskriptif

Tabel 3. Hasil deskriptif Penilaian Variabel Penelitian

	N	Minimu m	Maxi mum	Mea n	Std. Deviat ion
Dukungan organisasi	32	1.80	4.80	3.9138	.55110
Kualitas Informasi	32	2.25	4.88	4.1019	.52751
Kualitas Sistem	32	2.00	5.00	3.9596	.61401
Perceived Ease of Use	32	2.20	5.00	4.1385	.57763
Perceived Usefulness	32	2.00	5.00	4.0985	.60943
Kinerja Karyawan	32	2.33	5.00	4.0949	.55117

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa jawaban responden pada masing-masing konstruk terlihat memberikan informasi yang menunjukkan bahwa seluruh konstruk penelitian ini mengindikasikan hasil yang baik atau setuju. Hasil ini ditunjukkan pada nilai rata-rata pada setiap item pertanyaan yang mendekati angka 4. Hal ini ditunjukkan dari nilai simpangan baku (standar deviasi) yang lebih kecil dari nilai rata-ratanya. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan dipersepsikan responden atas jawaban dari pertanyaan kuesioner yang baik.

Penilaian terendah terjadi pada variabel dukungan organisasi dengan rata-rata 3,9138 dan standar deviasi sebesar 0,55110. Namun demikian penilaian responden ini masih dalam kriteria yang baik (setuju) karena rata-rata mendekati angka 4. Hal ini berarti karyawan PT. Pertamina Prabumulih telah mendapatkan dukungan yang baik dari organisasional, dukungan supervisor, maupun dukungan dari rekan kerja. Dukungan yang positif dari pimpinan dan segenap pegawai akan menciptakan situasi kerja yang kondusif. Dengan mendapatkan dukungan tersebut kinerja karyawan akan terpacu untuk menjadi lebih baik dan mencapai target. Selain itu, dukungan juga memunculkan semangat tim para pekerja sehingga mereka dapat saling mempercayai dan saling membantu serta adanya hubungan baik antar pekerja di dalam lingkup organisasi (Shaam et al., 1999)

Sedangkan penilaian tertinggi terjadi pada variabel *Perceived Ease Of Use* dengan rata-rata sebesar 4,1385 dan standar deviasi sebesar 0,57763. Hal ini karena karyawan PT. Pertamina Prabumulih telah memberikan persepsi yang baik terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem KOMET. Dengan demikian karyawan lebih sering menggunakan sistem tersebut yang menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh pengunanya.

Sedangkan penilaian terhadap kualitas informasi, karyawan memberikan penilaian yang tinggi dengan rata-rata sebesar 4,1019 dan standar deviasi sebesar 0,52751. Berdasarkan nilai rata-rata maka dapat diinterpretasikan bahwa rata-rata responden memberikan penilaian setuju pada variabel kualitas informasi. Hal ini disebabkan karena sistem KOMET merupakan sistem yang memiliki kualitas yang baik dalam hal kelengkapan, kecukupan, kekinian, relevansi, akurasi, mudah dipahami, kontekstual, dan ketepatan waktu.

Berdasarkan tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa nilai *mean* pada variabel kualitas sistem adalah 3,9596 dan standar deviasi sebesar 0,61401. Berdasarkan nilai rata-rata maka dapat diinterpretasikan bahwa responden memberikan penilaian setuju atau tinggi pada variabel kualitas sistem. Hal ini disebabkan karena sistem KOMET memberikan data informasi yang cukup bagi kebutuhan pengguna, informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, informasi tidak bias, waktu respon yang dapat diterima (*acceptable respon time*), *user-friendly interfanace*, dan mudah digunakan.

Hasil deskriptif pada kegunaan persepsian menunjukkan penilaian yang tinggi atau setuju dengan rata-rata sebesar 4,0985 dan standar deviasi sebesar 0,60943. Hasil ini berarti dengan menggunakan sistem KOMET maka karyawan akan menjadikan pekerjaannya lebih mudah (*makes job easier*), bermanfaat (*usefull*), menambah produktivitas (*increase productivity*), mempertinggi efektivitas (*enchance efectiveness*), dan mampu mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*).

Hasil deskriptif terhadap variabel kinerja karyawan menunjukkan penilaian yang setuju atau tinggi dengan rata-rata sebesar 4,0949 dan standar deviasi sebesar 0,55117. Hal

ini berarti karyawan setelah menggunakan sistem KOMET kinerjanya menjadi lebih baik secara kualitas, menjadikan penyelesaian tugas menjadi tepat waktu, membantu perencanaan karyawan menjadi lebih baik dan mampu memenuhi target pekerjaannya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya:

1. Faktor-faktor dari kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kemudahan dalam penggunaan dan kegunaan persepsian. Hal ini berarti semakin baik kualitas informasi dan kualitas sistem dalam *Knowledge Management System* PT. Pertamina maka kemudahan dan manfaat yang dirasakan pegawai akan semakin besar.
2. Dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap Persepsi kemudahan dalam penggunaan dan kegunaan persepsian. Hal ini berarti dukungan organisasi yang besar dalam konteks kesuksesan *Knowledge Management System* pada PT. Pertamina Prabumulih akan meningkatkan kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh pegawai Pertamina.
3. Persepsi kemudahan dalam penggunaan dan kegunaan persepsian terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin mudah *Knowledge Management System* PT. Pertamina Prabumulih dan mampu memberikan manfaat bagi pengguna maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

## References

- Ives, B., Olson, M.H. dan Baroudi, J. (1983), The Measurement of User Information Satisfaction. *Communications of ACM*, pp. 785-603
- Jennex, M.E., dan Olfman, L, (2002), Organization Memory Knowledge Effects on Productivity, a Longitudinal Study, Proceedings of th 35 th *Annual Hawali International Conference on System Sciences* , *IEEE Computer Society*.
- Kim.K.K. (1989), User Satisfaction: A Synthesis of Three Different Perspectives. *Journal of Information System*, pp. 1-2.
- Kuncoro, M. (2003), Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta: *Erlangga*.
- Lee, Y.W., Strong, D.M., Kahn, B.K., & Wang, R.Y. (2002), AIMQ: A Methodology for Information Quality Assessment. *Information & Management*, 42(2), 133 –146.
- Lin, H.F. (2007), The Impact of Website Quality Dimensions on Customer Satisfaction in the B2C E-commerce Context. *Total Quality Management and Business Excellence*, 18(4), 363– 378.
- Lin, H-F. and Lee, G.G. (2006), Determinats of Success for Online Communities: an Empirical Study. *Behavior and Informations Technology*, pp.479-488.

- Marson, R.O. (1978), Measuring information Output: A Communication Systems Approach. *Information Management*, pp. 219-234.
- Mathis, R.I. & J.H. Jackson. (2002), Manajemen Sumberdaya Manusia. *Salemba Empat*. Jakarta
- McKinney, V., Yoon, K., and Zahedi, F.M. (2002), The Measurement of Web-Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach. *Information Systems Research*, 13(3), 296-315
- McNeese-Smith, Donna, (1993), Increasing Employee Productivity, Job Satisfaction and Organizational Commitment, *Hospital & Health Service Administration*, Vol.41:2, Summer, 160-175
- Palmer, J.W. (2002), Website Usability, Design, and Performance Metrics. *Information Systems Research*, p. 151–167.
- Pertamina, [http://www.dunamis.co.id/file/Dunamis\\_CGO\\_event\\_Pertamina\\_Komet.pdf/Jakarta, 17 september 2013](http://www.dunamis.co.id/file/Dunamis_CGO_event_Pertamina_Komet.pdf/Jakarta,17september2013)
- Pertamina, [http://www.pertamina.com/news-room/seputar-energi/pertamina-raih-asian-make-award/31 Okt 2013](http://www.pertamina.com/news-room/seputar-energi/pertamina-raih-asian-make-award/31Okt2013)
- Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B. (2002), Assesing the Validity of IS Success Models: An Emirical Test of Theoretical Analysis, *Information System Research*, Vol. 13, No. 1, March 2002, pp. 50-69
- Seddon, P.B. (1997), A Respecification and Extension of The Delone and McLean Model of IS Success. *Information Systems Research*, VOL. 8, September 1997, pp. 240-253.
- Shannon, C.E., dan Weaver, .W. (1949) dalam Sebtina (2009), *The Mauthematical Theory of Communications* University of Illinois Press. Urbana, Il.
- Silver, C.A. (2000), Where Technology and Knowledge Meet. *The Journal Of Business Strategy*, PP.28-33.
- Sohn, C., & Tadisina, S.K. (2008), Development of E-Service Quality Measure for Internet-Based Financial Institutions. *Total Quality Management & Business Excellence*, 19(9), 903 –918.
- Thompson, R.L., Higgins, C.A. and Howell, J.M. (1994), Influence of Experience on Personal Computer Utilization: Testing a Conceptual Model. *Journal of Management Information Systems*, 11(1), 167-187.
- Turban, E., Liang, T.P. dan Aronson, J.E. (2004), *Decions Support Systems and Intelligent Systems*. 7<sup>th</sup> Edition, Upper Saddle River, NJ: Pretice Hall.
- Uriarte, A. Filemon, (2008) dalam Risman (2012), *Introduction to Knowledge Management*. ASEAN Foundation. Jakarta.

- Venkatesh, V. and Davis, F. (2000), A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Wang, Y-S. Wang, H-Y., Shee D.Y., (2007), Measuring e-Learning System Success in an Organization Context: Scale Development and Validation. *Computers in Human Behavior*, pp.1792-1808
- Wu, J.H., & Wang, Y.M. (2006), Measuring KMS Success: A Respecification of the DeLone and McLean Model. *Information & Management*, 43(6), 728-739.
- Yeh, Y., S. Lai, and C. Ho (2006), "Knowledge Management Enablers: A Case Study", *Industrial Management & Data Systems*, 106(6), pp. 793-810