

## EVALUASI IMPLEMENTASI PENGGUNAAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM UNTUK SALES PADA PT. BANK ABC

**Samuel Alvin Chandra<sup>1</sup>, Wahyu Sardjono<sup>2</sup>**

BINUS Graduate Program, Bina Nusantara University,  
Jakarta, Indonesia  
samuel.chandra001@binus.ac.id, wahyu.s@binus.ac.i

### **Abstrak**

Tujuan Penelitian adalah mencari faktor dan indikator apa yang menyebabkan adanya Gap antara Realita dengan ekspektasi perusahaan dalam penggunaan Knowledge manajemen System pada PT Bank ABC, lalu membangun mode penggunaan KMS di perusahaan PT Bank ABC saat ini dan menentukan strategi implementasi KMS di PT Bank ABC pada masa mendatang. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan metode Analisa data hasil kuesioner dengan metode Analisa faktor dan Analisa Regresi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah ditemukannya faktor baru beserta indikator penyusun faktor tersebut serta mode perancangan yang ideal. Simpulan yang diperoleh adalah faktor Analisa terkait perancangan Knowledge Management System bagi sales bank ABC antara Organizing Knowledge, Lack of Knowledge Quality, Controlling the Knowledge dan Insufficient Knowledge Gathering.

**Kata kunci:** perancangan; analisa faktor; analisa regresi; knowledge management; dan knowledge management system.

### **Abstract**

*The research objective is to find out what factors and indicators cause a gap between reality and company expectations in using the Knowledge Management System at PT Bank ABC, then build a mode of using KMS at PT Bank ABC today and determine a KMS implementation strategy at PT Bank ABC in the past, future. The research method used was to use data collection methods by distributing questionnaires to respondents and the method of analyzing data from the questionnaires using factor analysis and regression analysis methods. The results obtained from this study are the discovery of new factors along with the indicators that make up these factors and the ideal design mode. The conclusions obtained are factor analysis related to the design of a Knowledge Management System for ABC bank sales between Organizing Knowledge, Lack of Knowledge Quality, Controlling the Knowledge and Insufficient Knowledge Gathering.*

**Keywords:** *designing; factor analysis; regression analysis; knowledge management; and knowledge management system*

### **Pendahuluan**

Pada industri 4.0 perusahaan dihadapkan pada kompetisi yang semakin tinggi. Perusahaan secara berkesinambungan perlu melakukan inovasi model bisnis dan

## Evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales pada PT. Bank ABC

melakukan transformasi digital untuk membangun keunggulan kompetitif. Inovasi yang dapat diterapkan yaitu dengan mengembangkan dan mengelola Knowledge yang ada dalam perusahaan. Pengetahuan (*Knowledge*) merupakan satu dari sekian aspek terpenting dalam sebuah perusahaan dalam merumuskan suatu strategi dan visi misi perusahaan. Pengetahuan nantinya akan menjadi salah aset yang penting dalam meningkatkan persaingan bagi perusahaan di masa sekarang ini (McFadyen & Jacob, 2004). *Competitive Advantage* mampu secara signifikan memprediksikan variasi dalam kinerja organisasi (Jamshed & Majeed, 2019). Kinerja organisasi adalah salah satu masalah terpenting bagi organisasi mana pun, baik organisasi yang mencari laba maupun nirlaba. Oleh karena itu, penting bagi manajer untuk mengetahui di mana faktor-faktor yang mendorong kinerja perusahaan mengambil tindakan. (Aziz, Muhammad, & Abu-Jarad, 2012) (Foroughi, Nikbin, Hyun, & Iranmanesh, 2016) (Matin, Alvani, Jandaghi, & Pashazadeh, 2010). Pengertian selanjutnya mengenai kinerja organisasi adalah kapabilitas suatu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya melalui penggunaan sumber daya yang efisien dan efektif (Daft, 2007).

Saat ini *Knowledge* dianggap sebagai salah satu sumber daya yang paling penting di sebuah perusahaan (Dawson, McWilliam, & Tan, 2008) (Hsieh & Wei, 2017). Penggunaan *Knowledge* yang baik tidak hanya menciptakan *competitive advantage*, tetapi juga dapat meningkatkan kinerja di organisasi (Zaied, 2012). Agar bisa memaksimalkan manfaat dari *Knowledge* yang ada, dan untuk mengetahui *Knowledge* apa saja yang harus tersedia, perusahaan perlu mengelola *Knowledge* nya melalui *Knowledge Management*. (Munir, 2010). Pada saat ini dunia persaingan sudah sangat agresif, *Knowledge Management strategy* dapat menjadi jalan utama bagi sebuah organisasi guna menggapai tujuan lalu bersaing dengan kompetitif (Zaied, 2012).

Istilah KM (*Knowledge Management*) diperkenalkan pada tahun 1986 pada Konferensi Manajemen Eropa (American Productivity and Quality Center). Sejak saat itu, konsep ini berkembang pesat dan menarik perhatian banyak pemangku kepentingan. Manajemen pengetahuan telah berkembang selama dekade terakhir menjadi cara untuk meningkatkan produktivitas organisasi, bisnis, atau lembaga publik. Hal ini dapat dimaklumi karena persaingan tidak lagi bergantung pada sumber daya alam, tetapi bergeser ke memaksimalkan penggunaan sumber daya manusia. Untuk meningkatkan produktivitas organisasi, kami memanfaatkan sumber daya manusia melalui kreativitas dan potensi inovasi. Kunci kesuksesan perusahaan dapat dilihat dengan memanfaatkan banyaknya data dengan baik sehingga bisa mengambil keputusan yang tepat.

*Knowledge Management* sekarang dianggap sebagai sebuah aset yang krusial dalam mempertahankan *competitive advantage* dan memajukan kinerja perusahaan (Zaied, Hussein, & Hassan, 2012) *Knowledge Management* menyediakan informasi penting bagi organisasi, KM merupakan proses yang membantu kita dalam menentukan, mencari, mengatur, mendistribusikan, dan transfer pengetahuan penting dan keahlian yang diperlukan bagi organisasi (Zaied, 2012).

*Knowledge Management* dipandang menjadi cara untuk mengelola aset intelektual dan pengetahuan perusahaan yang dapat memperluas jangkauan bisnis dan menambah

nilai sehingga membuat perusahaan agar bertindak lebih cerdas dalam pengambilan keputusan (Wong, Leong, Hew, Tan, & Ooi, 2020). Dari penjelasan diatas maka dari itu, *Knowledge Management* dianggap sebagai *Management Tool* yang dapat digunakan untuk membantu mencapai *goal* bisnis dan memberikan *competitive advantage* dalam menghasilkan kinerja bisnis yang unggul.

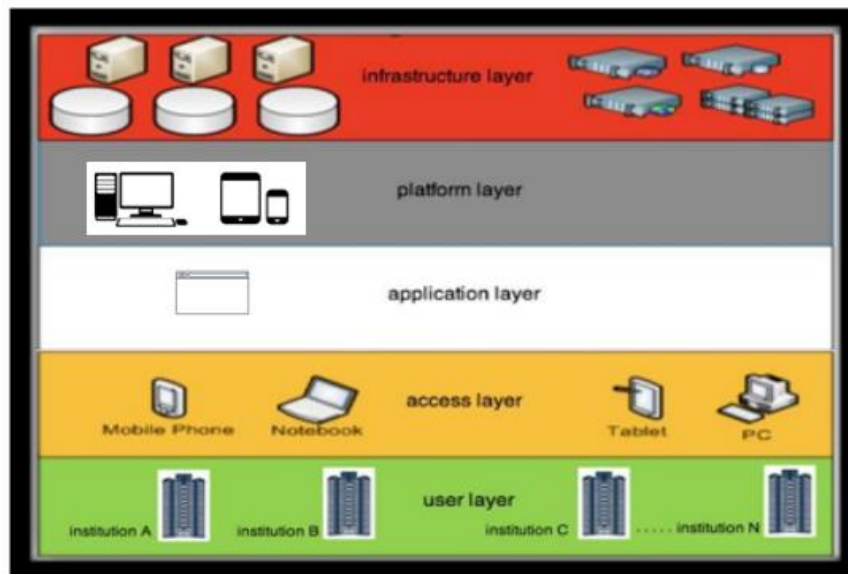
Bank ABC merupakan salah satu anak perusahaan dari sebuah induk perusahaan yang bergerak pada industri perbankan. PT. ABC sudah memiliki lebih dari 400 kantor untuk melayani nasabah, secara resmi telah tercatat di Bursa Efek Indonesia semenjak 2010 dan diakui serta diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia. Saat ini Bank ABC telah memiliki karyawan Hampir 7000 karyawan dan memiliki 408 kantor, 11 Unit Pelayanan Kas and 3 Mobil Pelayanan Kas. Saat ini jumlah sales yang ada di cabang yang melakukan penjualan sekitar 2495 sales, angka yang cukup besar bagi sebuah bank swasta. Walaupun perusahaan tersebut merupakan termasuk perusahaan besar di Indonesia, akan tetapi Knowledge Management yang dimiliki masih kurang optimal. Terlebih lagi kurang maksimalnya pemanfaatan KMS di perusahaan ini.

Disebuah bank umumnya ada karyawan yang khusus bertugas untuk menjual produk bank dinamakan karyawan Sales tak terkecuali di Bank ABC, karyawan sales ini bertugas di cabang dan mereka melakukan proses penawaran kepada nasabah mengenai produk di Bank ABC. Untuk membantu sales-sales ini pada tahun 2019 Bank ABC menerbitkan sebuah KMS dinamakan E-Smart sebagai pembantu karyawan cabang dalam transfer Knowledge dari perusahaan ke karyawan maupun karyawan ke karyawan. Aplikasi E-Smart ini dibuat oleh tim Service Quality.

Pada penelitian ini penulis ingin menjelaskan peran Masing- masing yang terlibat dalam object penelitian sebagai berikut:

- Sales : Tugas seorang sales disebuah bank adalah menjalankan kegiatan penjualan produk keuangan yaitu tabungan, deposito, kartu kredit, KPR (Kredit Kepemilikan Rumah), kredit kepemilikan kendaraan bermotor, pinjaman untuk modal usaha, dan lainnya. Disini sales menggunakan sistem KMS untuk berbagi pengetahuan baik dari perusahaan maupun sales lain
- Tim Service Quality : tugas dari tim ini adalah untuk meningkatkan kualitas dari layanan bank yang oleh Bank ABC dan sebagai product owner dari KMS E-Smart ini.

## Evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales pada PT. Bank ABC

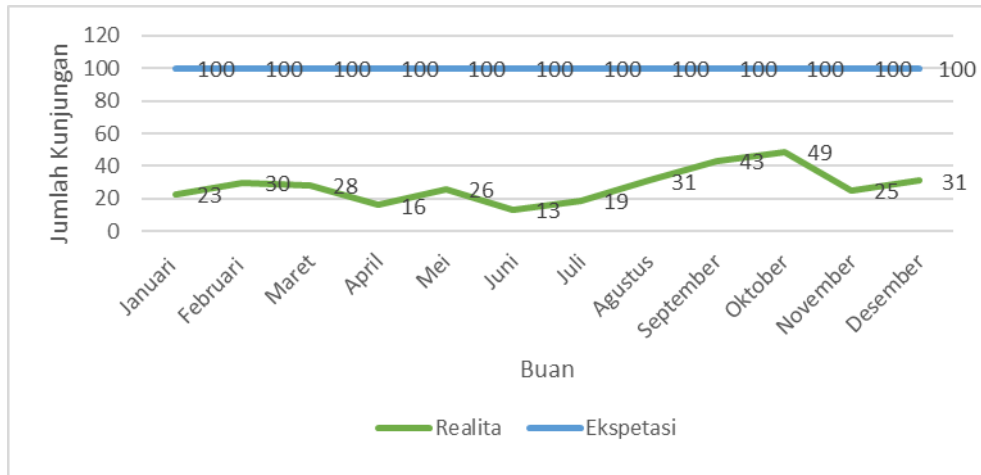


Gambar 1 Gambaran Arsitektur E-Smart

Terkait dengan gambaran aplikasi E-Smart ini berbentuk sebuah web-based application. Untuk Struktur aplikasi E-Smart ini seperti aplikasi web pada umumnya disimpan dalam sebuah Database dan diakses melalui aplikasi Web Based baik melalui laptop, PC maupun Handphone. Untuk mengaksesnya membutuhkan sebuah VPN dan dapat dicari menggunakan browser yang sudah ditentukan. Saat ini penggunaan E-Smart ini sudah digunakan dan disosialisasikan kepada semua cabang.

Pada aplikasi E-Smart, user dimana disini adalah para sales dapat mengakses semua pengetahuan yang ada dimulai dari Ketentuan Perusahaan, Peraturan, pengetahuan mengenai cabang-cabang di Bank ABC, budaya perusahaan dan juga pengetahuan mengenai produk-produk di dalam bank. Fitur yang selanjutnya menjadi fokus utama dalam E-Smart ini adalah fitur mengupload pengetahuan, dimana setiap sales dapat mengupload pengetahuan mereka mengenai cara penjualan dan metode penjualan dimana notabene akan berbeda di setiap kota atau wilayah, dan pengetahuan ini ah yang dapat dimanfaatkan bagi karyawan sales yang baru bergabung agar dapat memahami semua ketentuan perusahaan dan mendapatkan ilmu dari sales yang sudah berpengalaman sesuai dengan kebutuhan setiap sales baru tersebut. Untuk pengetahuan yang bersifat daripada sales butuh approval dari tim Service Quality dan Disini mereka yang akan menfilter pengetahuan tersebut dan menempatkannya di kategori yang sesuai. Dengan adanya semua fitur ini KMS E-Smart seharusnya dapat membantu karyawan sales dalam melakukan penjualan produk lebih efektif dan efisien.

Saat ini E-Smart sudah digunakan di PT Bank ABC tetapi memang penggunaannya belum maksimal. Berdasarkan grafik di pada gambar 1.1 dapat dilihat bahwa angka realisasi jumlah pengguna tidak memenuhi harapan dari perusahaan selama 2021 ini. Dengan kurangnya keaktifan menggunakan KMS ini ha ini menyebabkan sistem KMS pada perusahaan Bank ABC menjadi tidak optimal.



Gambar 2 Grafik ekspektasi dan Realita penggunaan pada KMS di tahun 2021

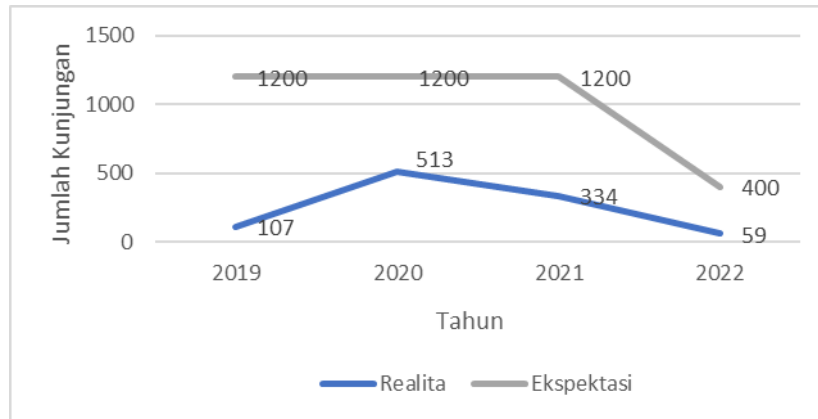
Kurangnya minat para karyawan untuk melakukan kegiatan sharing pada aplikasi KMS ini menyebabkan sharing Knowledge di perusahaan ini tergolong rendah, para karyawan hanya menguasai pekerjaan-pekerjaan yang biasa mereka lakukan sehari-hari. Padahal, apabila penerapan Knowledge Management di Bank ABC dapat berjalan dengan optimal, maka para karyawan bisa mendapatkan pengetahuan dan skill yang baru. Ataupun untuk para karyawan baru yang bekerja di perusahaan tersebut, mereka bisa dengan cepat beradaptasi terhadap pengetahuan-pengetahuan yang harus mereka kuasai.

Senada dengan pernyataan dari Inkinen yang menyebutkan bahwa Knowledge Management berpotensi efektif dalam meningkatkan kinerja inovasi perusahaan (Inkinen, 2016). Semakin berkurangnya minat para karyawan untuk menggunakan Knowledge Management System yang dimiliki oleh perusahaan dapat dibuktikan pada tahun 2021 angka pengguna KMS ini menurun drastis.

Kondisi sekarang ini menjadi masalah bagi perusahaan dikarenakan ekspektasi perusahaan akan E-Smart dalam satu tahun adalah sekitar 50% pengguna (sekitar 1200 karyawan) dari total karyawan sales sejumlah 2495 karyawan tetapi realitanya masih tidak menyentuh angka itu.

Berikut ini adalah frekuensi penggunaan dibanding dengan harapan jumlah penggunaan oleh perusahaan dari awal dibuatnya E-Smart (Agustus 2019- April 2022). Untuk data di 2022 dihitung prorata per April 2022.

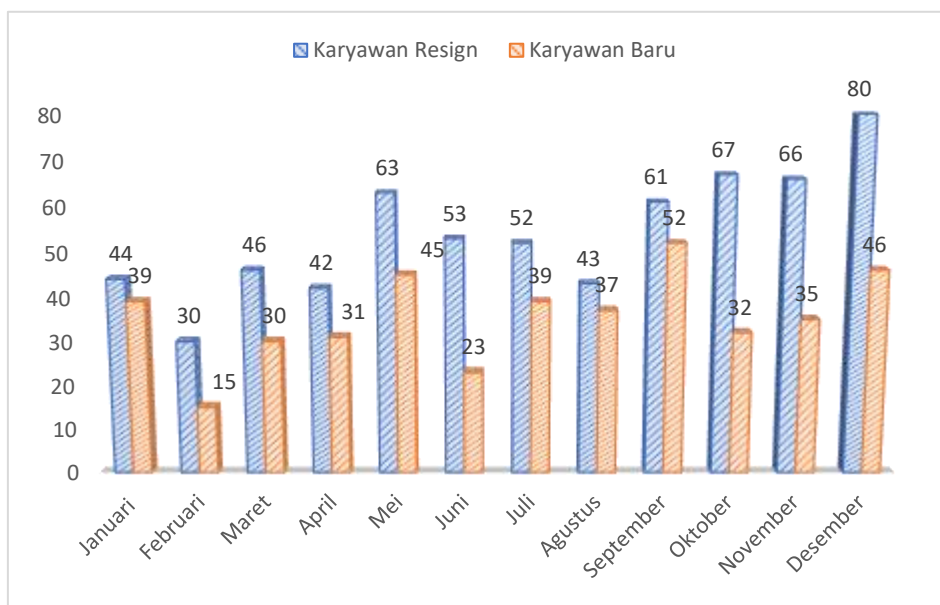
## Evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales pada PT. Bank ABC



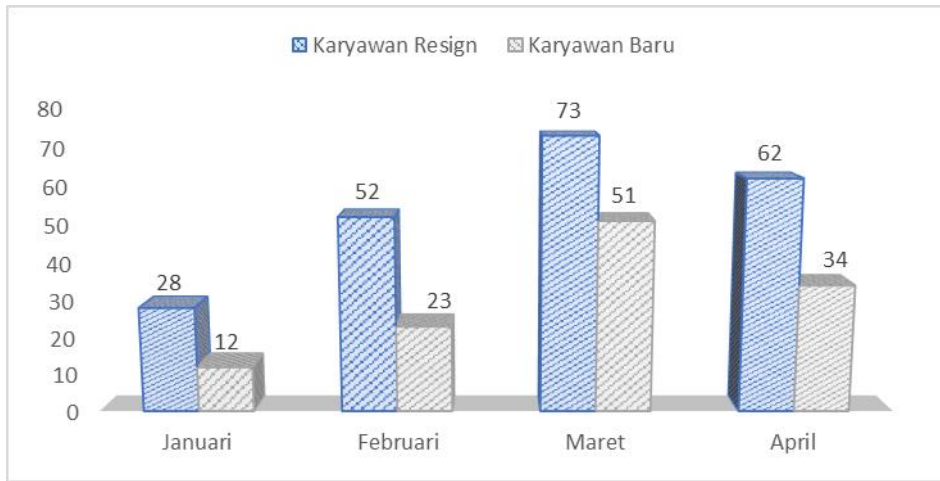
Gambar 3 Grafik Jumlah karyawan pengguna KMS dari 2019-2022

Grafik diatas bertolak belakang dengan misi awal perusahaan dalam penggunaan aplikasi KMS ini dimana perusahaan berharap bahwa sekitar 50 persen dari total karyawan sales menggunakan aplikasi ini setiap tahunnya. Harapan dari perusahaan untuk kunjungan KMS ini sekitar 1200 kunjungan dari karyawan sales tetapi realitasnya angka tertinggi adalah di 500an dengan rata-rata 300 kunjungan per tahun.

Hal ini juga didukung dengan banyak pengetahuan-pengetahuan yang penting hilang begitu saja dikarenakan frekuensi keluar-masuk nya karyawan yang begitu tinggi menyebabkan pengetahuan-pengetahuan yang bermanfaat tidak disebar luaskan kepada karyawan-karyawan lainnya dengan baik yang mengakibatkan karyawan-karyawan yang masih berkerja di perusahaan tersebut harus mempelajari atau bahkan berusaha mencari untuk bisa mendapatkan pengetahuan tersebut yang pastinya akan berdampak terhadap biaya yang dikeluarkan perusahaan semakin besar dan kemungkinan proses keberhasilan penjualan produk semakin rendah. Berikut tingkat frekuensi keluar – masuknya pegawai atau yang bisa disebut juga dengan turnover dari tahun 2021 hingga sekarang di april 2022

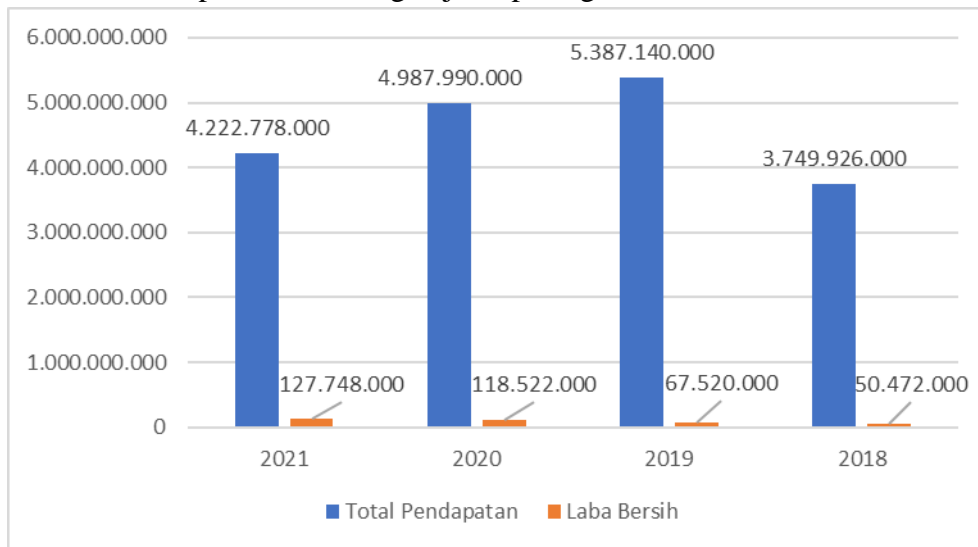


Gambar 4 Grafik Turn Over Karyawan Sales Bank ABC di 2021



Gambar 5 Grafik Turn Over Karyawan Sales Bank ABC di 2022

Dengan adanya ha ini juga mempengaruhi pendapatan yang didapatkan PT Bank ABC selama beberapa tahun terakhir. Dalam dilihat dalam grafik 1.6 di bawah dapat dilihat bahwa pendapatan dari 2019 cenderung mengalami penurunan. Grafik pendapatan yang cenderung menurun ini mayoritas dipengaruhi oleh penjualan produk bank yang menurun, ha ini selaras dengan penurunan penjualan ini yang juga dapat dipengaruhi banyak ha tetapi salah satunya adalah dengan kurangnya sumber pengetahuan dan transfer pengetahuan yang ada bagi para sales yang menjual produk bank tersebut. Ha ini dapat terlihat dengan jelas pada grafik di bawah ini.



Gambar 6 Grafik pendapatan dan laba bersih Bank ABC

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah dari *linechart* di gambar 1.1 dan 1.2 masih terlihat jelas bahwa penggunaan aplikasi E-Smart ini tergolong rendah dibanding dengan jumlah karyawan yang ada saat ini sedangkan dari perusahaan sendiri diharapkan 50 persen dari karyawan Sales dapat ikut serta aktif dan menggunakan aplikasi E-Smart ini. Adanya gap antara realitas dan harapan perusahaan dalam

## **Evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales pada PT. Bank ABC**

penggunaan E-Smart di PT Bank ABC membuat penulis ingin mengangkat topik berjudul “Evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales Pada PT. Bank ABC”

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: 1. Mencari faktor-faktor apa yang menyebabkan adanya gap antara realita dengan ekspektasi perusahaan dalam penggunaan Knowledge Management System pada PT Bank ABC 2. Membangun model penggunaan KMS di perusahaan PT Bank ABC saat ini 3. Menentukan strategi implementasi KMS di PT Bank ABC pada masa mendatang

### **Metode**

Dalam merumuskan kebutuhan - kebutuhan dalam penelitian Knowledge Management System di PT. Bank ABC dibutuhkan pengumpulan data atau informasi terkait proses - proses Knowledge Management yang ada dan yang dibutuhkan menggunakan Kuesioner, Penyebaran kuesioner pada penelitian ini akan dilakukan secara Online dengan menggunakan Google form sebagai media pengisian kuesioner. Penyebaran secara Online dapat memudahkan penulis dalam melakukan analisis data yang akan dilakukan bab 4, serta diharapkan para responden dapat dengan cepat melakukan pengisian kuesioner tersebut. Kuesioner yang akan disebar kepada karyawan Sales PT Bank ABC di cabang-cabang.

Penelitian ini menggunakan populasi semua karyawan sales cabang PT. Bank ABC yang terlibat langsung dalam proses penggunaan aplikasi KMS berjumlah 2495 karyawan. Sementara sampel penelitian ini adalah 345 orang karyawan sales PT. Bank ABC. Sampe ini didapatkan dengan menggunakan metode Sovin. Dengan syarat yang digunakan dalam pemilihan sampel pada penelitian ini adalah *Sales* yang masih bekerja di PT Bank ABC dan menggunakan aplikasi KMS.

Data yang diperoleh akan diolah menggunakan Statistica Package for the Socia Sciences (SPSS). SPSS adalah suatu program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara cepat dan tepat, menjadikan berbagai output yang dikehendaki para pengambil keputusan. SPSS telah dikena sebagai salah satu aplikasi statistik yang paling banyak digunakan.

Penelitian ini mengarahkan semua responden untuk memberikan informasi yang dibutuhkan melalui pernyataan-pernyataan yang diberikan dalam kuesioner berdasarkan pada objek yang diteliti dalam penelitian ini. Skala likert menjadi dasar untuk tingkat penilaian yaitu dengan 5 tingkat di mana nilai 1 menyatakan sangat tidak setuju sampai dengan nilai 5 menyatakan sangat setuju. Kuesioner yang diberikan kepada responden hanya akan dijawab dengan jawaban-jawaban yang sudah diberikan, hanya saja untuk data demografi diisi langsung oleh responden. Untuk instrumen penelitian pada kuesioner akan secara langsung diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas.



## Hasil dan Pembahasan

### Analisa Hasil Kuesioner dengan Analisa Faktor

#### Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti.

Validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau instrumen yang digunakan mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Tabel output KMO and Bartett's Test berguna untuk mengetahui kelayakan suatu variabel, apakah dapat di proses lebih lanjut menggunakan teknik analisis faktor ini atau tidak. Caranya dengan melihat nilai KMO MSA (Kaiser-Meyer-Okin Measure of Sampling Adequacy). Jika nilai KMO MSA lebih besar dari 0,50 dan nilai bartett's Test of Sphericity (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka teknik analisis faktor dapat di lanjutkan.

Tabe 1 Uji Validitas

KMO and Bartett's Test		
Kaiser-Meyer-Okin Measure of Samping Adequacy.		.757
Bartett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4673.310
	df	351
	Sig.	.000

Sumber: output olah data software SPSS Version 22

Berdasarkan output di atas diketahui nilai KMO MSA sebesar  $0,723 > 0,50$  dan nilai Bartett's Test of Sphericity (Sig.)  $0,000 < 0,05$ , maka analisis faktor dalam penelitian ini dapat dilanjutkan karena sudah memenuhi persyaratan. Dari tabe uji validitas diatas dapat dilihat bahwa semua instrumen memiliki nilai rhitung yang lebih besar dari rtabe maka dapat dikatakan instrumen untuk kelas kontrol valid atau dapat digunakan lebih lanjut dalam penelitian.

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (rliabilitas) adalah keajekan, atau menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan.

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu intrumen dikatakan reliabel atau handal jika

## Evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales pada PT. Bank ABC

jawaban atau nilai terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel

Rentang Nilai Apha Cronbach's:

apha < 0.50 reliabilitas rendah

0.50 < apha < 0.70 reliabilitas moderat

apha > 0.70 maka reliabilitas mencukupi (*sufficient reiability*)

apha > 0.80 maka reliabilitas kuat

apha > 0.90 maka reliabilitas sempurna

Semakin kecil nilai alpha menunjukkan semakin banyak item yang tidak reliabel. Standar yang digunakan adalah **alpha > 0.70** (*sufficient reliability*).

Tab 2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reiability Statistics	
Cronbach's Apha	N of Items
,762	9
,705	18

Tabel *reliability statistics* menunjukkan hasil analisis dari uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha = 0,762 dan 0,705 dari 9 dan 18 instrumen variabel. Nilai reliabilitas 0,798 dan 0,705 adalah nilai reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*). Sehingga intrumen ini dikatakan konsisten atau *reliable*.

## Analisa Faktor

### KMO & Bartett's Test

Tab 3 Uji Validitas Keseuruhan (KM dan KMS)

KMO and Bartett's Test		
Kaiser-Meyer-Okin Measure of Samping Adequacy.		.757
Bartett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4673.310
	df	351
	Sig.	.000

Pengujian KMO-MSA (*Kaiser-Meyer-Olkin and Measure of Sampling Adequacy*) dilakukan untuk menguji apakah sampel penelitian layak untuk di analisa lebih lanjut dengan menunjukkan korelasi masing-masing variabel. Dalam melakukan analisis faktor, variabel yang dianalisis dikatakan layak untuk difaktorkan jika nilai KMO-MSA > 0,5 dan nilai signifikan (sig) atau peluang (p) < 0,05.

Tab 4 Uji Validitas variabel Knowledge Management

Kaiser-Meyer-Okin Measure of Samping Adequacy.		.723
Approx. Chi-Square		1219,435
Bartett's Test of Sphericity	Df	36
	Sig.	.000

Sumber: Hasil olah data Software SPSS Version 20

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti pada Tabe diatas, dalam variabel Knowledge Management diperoleh nilai KMO-MSA sebesar 0.723. Pada Tabe tersebut juga diketahui nilai Bartett's Test sebesar 0,000. Ha ini menunjukkan bahwa data yang telah dikumpulkan ayak untuk difaktorkan.

Tab 5 Uji Validitas variabel Knowledge Management System

Kaiser-Meyer-Okin Measure of Samping Adequacy.		,774
Approx. Chi-Square		3204,614
Bartett's Test of Sphericity	Df	153
	Sig.	,000

Sumber: Hasil olah data Software SPSS Version 20

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti pada Tabe diatas, dalam Variabel Knowledge Management System ini diperoleh nilai KMO-MSA sebesar 0.774. Pada Tabe tersebut juga diketahui nilai Bartett's Test sebesar 0,000. Ha ini menunjukkan bahwa data yang telah dikumpulkan ayak untuk difaktorkan.

**Anti Image Correlation**

Variabel dapat dijadikan sebagai komponen bersama atau tidak dapat ditentukan berdasarkan nilai anti image correation dengan ketentuan sebagai berikut:

- a.  $MSA = 1$ , variabel dapat diprediksi tanpa kesalahan dari variabel yang ain.
- b.  $MSA \geq 0,5$ , variabel masih dapat diprediksi dan perlu dianalisa lebih lanjut
- c.  $MSA < 0,5$  variabel tidak dapat diprediksi dan tidak bisa dianalisa lebih lanjut.

Tab 6 Anti Image Correation variabel Knowledge Management

Anti-image Correation	P1	,776 <sup>a</sup>	-,317	-,313	-,005	,023	-,024	-,084	-,002	,010
	P2	-,317	,725 <sup>a</sup>	-,426	-,052	,035	-,009	-,100	-,036	,063
	P3	-,313	-,426	,691 <sup>a</sup>	,141	-,129	-,002	,087	-,035	-,075
	PC1	-,005	-,052	,141	,656 <sup>a</sup>	-,485	-,249	,115	,071	-,301
	PC2	,023	,035	-,129	-,485	,649 <sup>a</sup>	-,358	-,065	-,141	,213
	PC3	-,024	-,009	-,002	-,249	-,358	,790 <sup>a</sup>	-,085	,035	-,017
	T1	-,084	-,100	,087	,115	-,065	-,085	,766 <sup>a</sup>	-,422	-,349
	T2	-,002	-,036	-,035	,071	-,141	,035	-,422	,754 <sup>a</sup>	-,423
	T3	,010	,063	-,075	-,301	,213	-,017	-,349	-,423	,711 <sup>a</sup>

a. Measures of Samping Adequacy (MSA)

Sumber: Hasil olah data Software SPSS Version 20

Setelah dilakukan perhitungan anti image correation seperti yang ditampilkan pada Tabe diatas diperoleh nilai MSA untuk seluruh variabel Knowledge Management > 0,5, sehingga seluruh indikator pada variabel C Knowledge Management dapat dikatakan ayak untuk dianaisa lebih lanjut.

## Evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales pada PT. Bank ABC

Tab 7 Anti Image Correation variabel Knowledge Management System

	CK1	CK2	CK3	CA1	CA2	CA3	RK1	RK2	RK3	SK1	SK2	SK3	MK1	MK2	MK3	DK1	DK2	DK3	
Anti-image	CK1	.676 <sup>a</sup>	-.676	-.168	-.051	-.037	.030	.024	-.068	.118	.046	-.032	-.004	-.048	.071	-.009	-.013	-.039	.026
Correati	CK2	-.676	.665 <sup>a</sup>	-.362	.044	.040	-.020	-.015	.023	-.094	-.073	.086	.026	.041	-.025	-.021	.035	-.028	.006
on	CK3	-.168	-.362	.827 <sup>a</sup>	.015	-.042	.030	-.049	.047	-.089	.029	-.050	-.099	-.025	-.008	.097	-.054	.059	.030
	CA1	-.051	.044	.015	.850 <sup>a</sup>	-.409	-.286	-.039	-.021	-.057	.112	.040	.052	.004	-.066	.083	-.005	-.053	.021
	CA2	-.037	.040	-.042	-.409	.768 <sup>a</sup>	-.510	-.043	-.006	.047	-.115	.027	-.072	.045	.068	-.028	.025	.128	-.030
	CA3	.030	-.020	.030	-.286	-.510	.805 <sup>a</sup>	.030	-.055	-.024	.042	.029	.049	.031	-.034	.005	-.011	-.080	-.002
	RK1	.024	-.015	-.049	-.039	-.043	.030	.807 <sup>a</sup>	-.423	-.349	.027	.046	.050	-.018	-.024	.033	-.043	.007	.027
	RK2	-.068	.023	.047	-.021	-.006	-.055	-.423	.753 <sup>a</sup>	-.432	-.098	.006	-.046	-.117	.019	.025	-.042	.059	.043
	RK3	.118	-.094	-.089	-.057	.047	-.024	-.349	-.432	.770 <sup>a</sup>	.066	.012	-.065	.136	-.012	-.041	.052	-.046	-.065
	SK1	.046	-.073	.029	.112	-.115	.042	.027	-.098	.066	.830 <sup>a</sup>	-.263	-.336	-.029	-.005	-.056	-.019	.025	.005
	SK2	-.032	.086	-.050	.040	.027	.029	.046	.006	.012	-.263	.865 <sup>a</sup>	-.337	.026	-.095	-.132	-.164	.045	-.008
	SK3	-.004	.026	-.099	.052	-.072	.049	.050	-.046	-.065	-.336	-.337	.736 <sup>a</sup>	-.100	-.021	.079	.180	-.420	.101
	MK1	-.048	.041	-.025	.004	.045	.031	-.018	-.117	.136	-.029	.026	-.100	.742 <sup>a</sup>	-.334	-.316	.124	.162	-.547
	MK2	.071	-.025	-.008	-.066	.068	-.034	-.024	.019	-.012	-.005	-.095	-.021	-.334	.834 <sup>a</sup>	-.320	-.042	-.047	.091
	MK3	-.009	-.021	.097	.083	-.028	.005	.033	.025	-.041	-.056	-.132	.079	-.316	-.320	.819 <sup>a</sup>	-.090	-.031	.154
	DK1	-.013	.035	-.054	-.005	.025	-.011	-.043	-.042	.052	-.019	-.164	.180	.124	-.042	-.090	.791 <sup>a</sup>	-.304	-.356
	DK2	-.039	-.028	.059	-.053	.128	-.080	.007	.059	-.046	.025	.045	-.420	.162	-.047	-.031	-.304	.745 <sup>a</sup>	-.438
	DK3	.026	.006	.030	.021	-.030	-.002	.027	.043	-.065	.005	-.008	.101	-.547	.091	.154	-.356	-.438	.714 <sup>a</sup>

Sumber: Hasil olah data Software SPSS Version 20

Setelah dilakukan perhitungan *anti image correlation* seperti yang ditampilkan pada Tabel diatas diperoleh nilai MSA untuk seluruh variable > 0,5, sehingga seluruh indikator pada variabel *Knowledge Management System* dapat dikatakan layak untuk dianalisa lebih lanjut.

### Total Variance Explained

Untuk mengukur varian dari semua variabel terhadap variabel bagi faktor tersebut dinilai dari nilai eigen values. Rasio eigen value menggambarkan pentingnya faktor.

Tab 8 Total Variance Expained

Component	Initia Eigenvaues			Extraction Sums of Squared loadings		
	Total	% of Variance	Cumuati ve %	Total	% of Varianc e	Cumuat ive %
1	4.869	18.032	18.032	4.869	18.032	18.032
2	3.411	12.634	30.666	3.411	12.634	30.666
3	2.923	10.825	41.491	2.923	10.825	41.491
4	2.348	8.698	50.189	2.348	8.698	50.189
5	1.831	6.782	56.971			
6	1.515	5.611	62.582			
7	1.467	5.433	68.015			
8	1.324	4.903	72.918			
9	1.108	4.105	77.024			

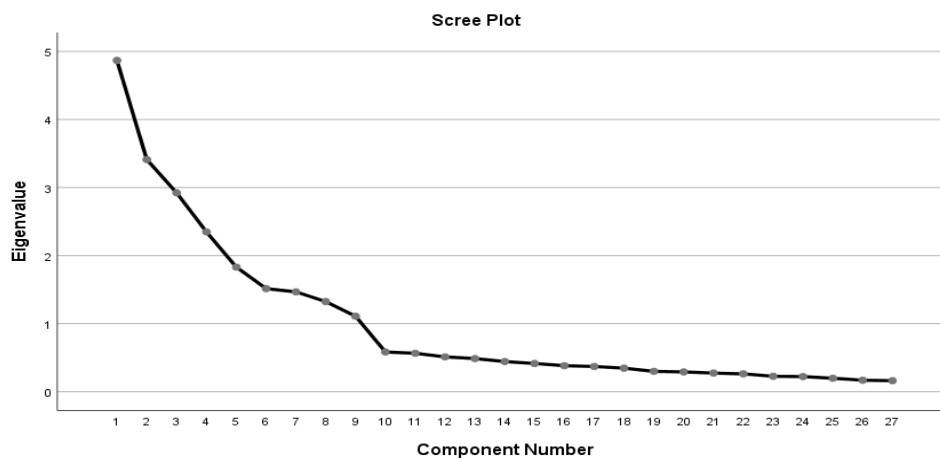
10	.583	2.160	79.184
11	.564	2.091	81.274
12	.512	1.897	83.171
13	.487	1.805	84.976
14	.443	1.641	86.617
15	.414	1.535	88.152
16	.382	1.415	89.567
17	.370	1.371	90.938
18	.346	1.280	92.218
19	.300	1.109	93.327
20	.290	1.075	94.402
21	.274	1.014	95.416
22	.262	.970	96.386
23	.226	.838	97.224
24	.222	.822	98.047
25	.198	.733	98.779
26	.168	.624	99.403
27	.161	.597	100.000

Extraction Method: Principa Component Analysis.

Sumber: Hasil olah data Software SPSS Version 20

Setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan eigen value lebih besar dari satu, terbentuk 9 faktor baru dari total keseluruhan komponen berkisar antara 1 sampai 27 yang mewakili jumlah variabel independen. Hasil kumulatif ekstraksi varian keseluruhan komponen adalah 77.024%, dapat dilihat pada tabel diatas. Besarnya varians yang mampu dijelaskan oleh faktor baru yang terbentuk adalah 77.024% sedangkan sisanya 22,976% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 9 Scree Pot



Sumber: Hasil olah data Software SPSS Version 20

## Evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales pada PT. Bank ABC

Dari gambar Scree Pot diatas, terdapat 9 titik Component yang memiliki titik nilai Eigenvalue > 1 maka dapat di artikan bahwa terdapat 9 faktor yang dapat terbentuk.

### Component Matrix

Tab 10 Component Matrix

	Component			
	1	2	3	4
MK1	.685			
SK2	.660			
CA1	-.608			
DK3	.607			
MK3	.604			
CA2	-.588			
MK2	.584			
DK2	.573			
CA3	-.559			
SK3	.551			
SK1	.523			
DK1				
PC2		.632		
PC1		.621		
PC3		.620		
CK1		.583		-.533
T2		.527		
T1				
T3				
RK2			.614	
RK1			.608	
RK3			.605	
P1			-.531	
P2				
P3				
CK2		.505		-.577
CK3				

Extraction Method: Principa Component Analysis.

a. 4 components extracted.

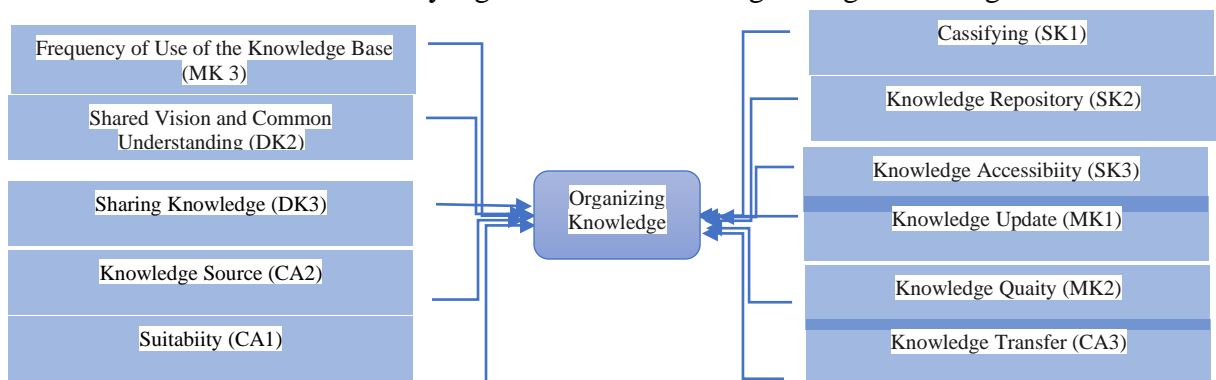
*Sumber: Hasil olah data Software SPSS Version 20*

*Rotated Component matrix* nilai loading faktor dari tiap-tiap variabel. Loading faktor merupakan besarnya korelasi antara faktor yang terbentuk dengan variabel tersebut. Penentuan Input variabel ke faktor tertentu mengikut pada besar korelasi antara variabel dengan faktor, yaitu kepada yang korelasinya besar.

### Faktor dan Indikator yang dapat digunakan

Dari hasil proses analisa faktor terdapat reduksi data dimana terjadi proses penyaringan komponen yang layak untuk dijadikan indikator yang mempengaruhi analisis dan perancangan prototype KMS. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini setelah dilakukan proses analisa faktor dengan bantuan software IBM SPSS versi 26 ditemukan 5 faktor dan indikator baru yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan penulis yang jabarkan pada tesis ini. Berikut faktor dan indikator baru yang terbentuk dari hasil analisa faktor dari penelitian ini berdasarkan hasil dari component matrix aplikasi spss version 26:

Faktor Pertama dari hasil analisis yang dilakukan adalah Organizing Knowledge.



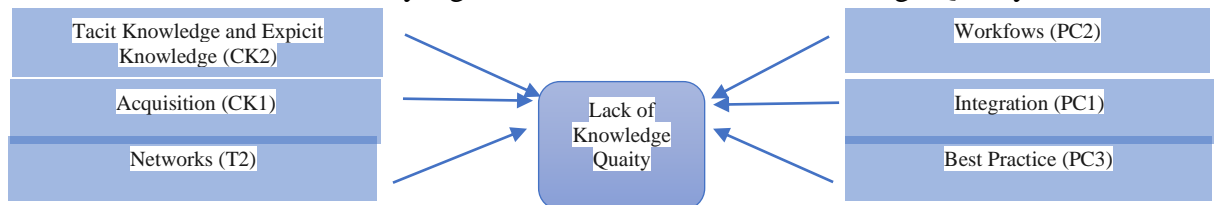
Gambar 7 Organizing Knowledge

- 1) Classifying (SK1)= Pengetahuan diklasifikasikan menjadi cakupan yang lebih luas dan cakupan yang detail
- 2) Knowledge Repository (SK2) = KMS harus mempertimbangkan model penyimpanan pengetahuan
- 3) Knowledge Accessibility (SK3) = KMS dapat memberikan kemudahan user dalam mengakses pengetahuan
- Knowledge Update (MK1) = KM dapat memperbarui pengetahuan lama menjadi pengetahuan baru
- 4) Knowledge Quality (MK2) = Pengetahuan yang akurat dan relevan mempengaruhi kualitas pengetahuan
- 5) Frequency of Use of the Knowledge Base (MK3) = Banyaknya pengguna yang mengakses KMS menjadi salah satu indikator keberhasilan KMS
- Shared Vision and Common Understanding (DK2) = Pemahaman visi dan misi organisasi berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi KMS
- 6) Sharing Knowledge (DK3) = Berbagi pengetahuan membantu karyawan dalam bekerja
- Knowledge Source (CA2) = Pengetahuan yang valid berasal dari sumber yang valid

## Evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales pada PT. Bank ABC

- 7) Suitability (CA1) = Pengetahuan diperoleh berdasarkan kecocokan dan kebutuhan organisasi
- 8) Knowledge Transfer (CA3) = Knowledge Management Mendistribusikan pengetahuan kepada pengguna

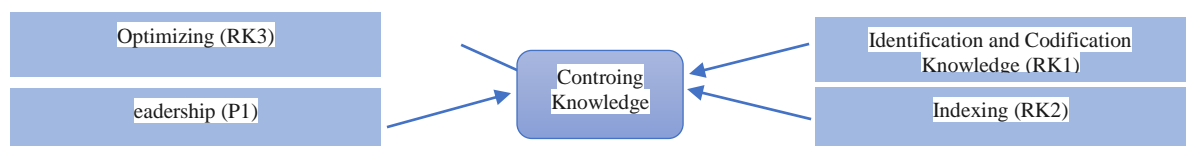
Faktor Kedua dari hasil analisis yang dilakukan adalah Lack of Knowledge Quality.



Gambar 8 Lack of Knowledge Quality

- 1) Integration (PC1) = Pengetahuan dan proses bisnis harus diintegrasikan dan dikelola sepanjang siklus hidupnya untuk sepenuhnya memberikan keuntungan gabungan.
- 2) Workflows (PC2)= Beberapa tujuan dapat dicapai ketika melakukan latihan pemetaan pengetahuan
- 3) Best Practice (PC3) = Karyawan sering tidak akan membagikan informasi karena mereka merasa itu akan menurunkan nilai pribadi mereka kepada perusahaan
- 4) Networks (T2) = Pengetahuan yang diperoleh dari sumber pengetahuan disosialisasikan melalui jejaring sosial di dalam suatu organisasi.
- 5) Acquisition (CK1) = Pengetahuan berasal dari dalam manusia dan lingkungan organisasi
- 6) Tacit Knowledge and Explicit Knowledge (CK2) = Pengetahuan baru diperoleh dalam bentuk data dan pengalaman individu

Faktor Ketiga dari hasil analisis yang dilakukan adalah Controlling Knowledge

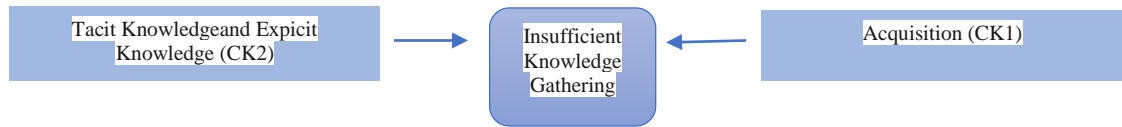


Gambar 9 Controlling Knowledge

- 1) Identification and Codification Knowledge (RK1) = Kodifikasi pengetahuan membantu pencarian pengetahuan
- 2) Indexing (RK2) = KMS perlu mengurutkan pengetahuan berdasarkan kebutuhan organisasi
- 3) Optimizing (RK3) = Optimisasi pengetahuan yang ada agar pengetahuan lebih mudah dipahami dan dimengerti
- Leadership (P1) = Pimpinan di Perusahaan mendorong terbentuknya Knowledge sharing



Faktor Keempat dari hasil analisis yang dilakukan adalah Insufficient Knowledge Gathering



Gambar 10 Insufficient Knowledge Gathering

- 1) Acquisition (CK1) = Pengetahuan berasal dari dalam manusia dan lingkungan organisasi
- 2) Tacit Knowledge and Explicit Knowledge (CK2) = Pengetahuan baru diperoleh dalam bentuk data dan pengalaman individu

Tab 11 Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4
1	.834	-.510	-.195	-.078
2	.328	.197	.607	.696
3	.246	.617	-.682	.304
4	.368	.566	.357	-.645

Extraction Method: Principa Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normaization.

Sumber: Hasil olah data Software SPSS Version 20

Komponen 1 memiliki korelasi sebesar 0,834, ini artinya komponen 1 cukup kuat karena  $0,590 > 0,5$ , sehingga komponen 2 dikatakan tepat untuk merangkum 27 indikator yang digunakan. Komponen 2 memiliki korelasi sebesar 0,695, ini artinya komponen 2 cukup kuat karena  $0,590 > 0,5$ , sehingga komponen 2 dikatakan tepat untuk merangkum 27 indikator yang digunakan. Komponen 3, memiliki korelasi sebesar 0,617, ini artinya komponen 3 cukup kuat karena  $0,619 > 0,5$ , sehingga komponen 3 dikatakan tepat untuk merangkum 27 indikator yang digunakan. Komponen 4, memiliki korelasi sebesar 0,566, ini artinya komponen 4 cukup kuat karena  $0,619 > 0,5$ , sehingga komponen 4 dikatakan tepat untuk merangkum 27 indikator yang digunakan.

### Model yang digunakan dalam melakukan Analisis KMS Mode

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengukur pengaruh lebih dari satu prediktor variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam hal ini peneliti menganalisis Evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales Pada PT. Bank ABC.

Analisis statistik regresi merupakan salah satu jenis uji persyaratan analisis atau uji asumsi statistik manakala peneliti akan menggunakan jenis statistik parametik. Dalam hal ini menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana dan Analisis Regresi Linier Berganda untuk mengukur apakah ketiga data atau variabel yang dihubungkan itu berbentuk garis lurus atau linearitas dapat juga diartikan ada hubungan yang linier antar

## Evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales pada PT. Bank ABC

variabel. Artinya, setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Maka untuk mengetahui hal itu perlu diuji tingkat kelinieran antar variabel.

Langkah berikutnya adalah melakukan factor scoring dari 5 faktor baru yang tercipta berdasarkan hasil pernyataan kuesioner mengenai tingkat pemahaman Knowledge Management System di PT Bank XYZ dengan menggunakan skala satu hingga sepuluh, penulis akan melakukan regresi kelima faktor baru tersebut dengan tingkat pemahaman. Penjelasan skala pemahaman dapat dilihat pada Tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabe 12 Skala Tingkat Penggunaan Responden Terhadap KMS

No	Tingkat Pemahaman	Skala
1	Sempurna	10
2	Sangat Baik	9
3	Baik	8
4	Cukup Baik	7
5	Cukup	6
6	Sedang	5
7	Kurang	4
8	Sangat Kurang	3
9	Buruk	2
10	Sangat Buruk	1

Dengan menggunakan penilaian tingkat penggunaan responden KMS, Sebagai dependent variabel dan faktor score sebagai independent variabel maka analisa dilanjutkan dengan melakukan regresi faktor terhadap pemahaman responden seperti yang ditunjukkan pada Gambar 12 Dari hasil analisa tersebut, maka ditemukan persamaan yang dapat digunakan sebagai formula yang menggambarkan penggunaan KMS pada PT Bank ABC.

Tabe 13 Uji Regresi Berganda

Mode		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.290	.103		70.483	.000
	REGR faktor score 1 for analysis 1	.185	.104	.096	1.791	.074

REGR faktor score 2 for analysis 1	-0.014	.104	-0.007	-.133	.894
REGR faktor score 3 for analysis 1	.039	.104	.020	.377	.707
REGR faktor score 4 for analysis 1	-.130	.104	-.068	-1.256	.210

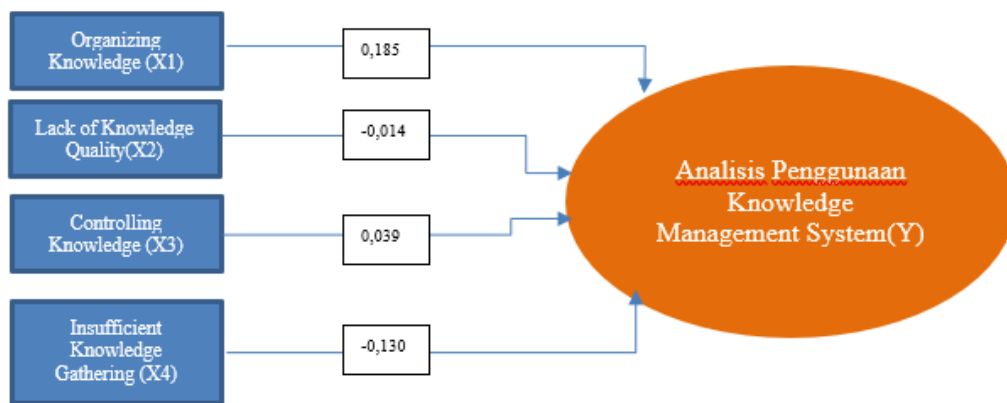
a. Dependent Variabel: Kinerja Operasiona Perusahaan

Sumber: output olah data software SPSS Version 22

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$= 7,290 + 0,185X_1 - 0,014X_2 + 0,039X_3 - 0,130X_4$$

Berdasarkan mode diatas, berikut adalah gambaran nilai faktor untuk tingkat penggunaan responden:



Gambar 11 Nilai Faktor Untuk Tingkat Penggunaan Responden

$\alpha = 7,290$ . apabila Implementasi Knowledge Management System, Knowledge Management dan Knowledge Management System sebesar 0, maka Kinerja Operasiona Perusahaan sebesar 7,290. Hasil ini signifikan pada alpha 5%.

$\beta_1 = 0,185$ . Artinya dengan asumsi Implementasi Knowledge Management System dan Knowledge Management System, bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap peningkatan **Organizing Knowledge** sebesar 1 Satuan akan meningkatkan Penggunaan KMS sebesar 0,185. Hasil ini signifikan pada Alpha 5% dari hasil uji t.

$\beta_2 = -0,014$ . Artinya dengan asumsi Implementasi Knowledge Management System dan Knowledge Management, bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap peningkatan **lack of Knowledge Quality** sebesar 1 Satuan akan meningkatkan Penggunaan KMS Perusahaan sebesar -0,014. Hasil ini signifikan pada Alpha 5% dari hasil uji t.

$B_3 = 0,039$ . Artinya dengan asumsi Implementasi Knowledge Management System dan Knowledge Management System, bernilai tetap (tidak berubah), maka setiap peningkatan **Controlling Knowledge** sebesar 1 Satuan akan meningkatkan Penggunaan KMS Perusahaan sebesar 0,039. Hasil ini signifikan pada Alpha 5% dari hasil uji t.

## Evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales pada PT. Bank ABC

$B_4 = -0,130$ . Artinya dengan asumsi Implementasi Knowledge Management System dan Knowledge Management, bernilai tetap (tidak berubah), maka **setiap peningkatan Insufficient Knowledge Gathering sebesar 1 Satuan akan meningkatkan Penggunaan KMS Perusahaan sebesar -0,130**. Hasil ini signifikan pada Alpha 5% dari hasil uji t.

### Analisis dan perancangan KMS PT Bank ABC

Setelah melakukan regresi faktor terhadap tingkat pemahaman responden sehingga ditemukan nilai faktor dan terbentuk mode seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, langkah selanjutnya adalah mencari nilai minimum dan maksimum dari masing-masing faktor. Hasil pengolahan data untuk nilai minimum dan maksimum dapat dilihat pada Gambar di bawah ini:

Tabe 14 Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximus	Mean	Std. Deviation
REGR faktor score 1 for analysis 1	345	-2.85535	1.39906	.0000000	1.000000 00
REGR faktor score 2 for analysis 1	345	-2.64376	2.24878	.0000000	1.000000 00
REGR faktor score 3 for analysis 1	345	-3.09662	2.33494	.0000000	1.000000 00
REGR faktor score 4 for analysis 1	345	-3.26178	1.71293	.0000000	1.000000 00
Vaid N (istwise)	345				

Dimana nilai yang terdapat pada faktor X merupakan nilai yang terdapat pada faktor baru yang terbentuk. X1 merupakan faktor dari Organizing Knowledge, X2 merupakan faktor dari Quality of Knowledge, X3 merupakan faktor dari Controlling Knowledge sedangkan X4 merupakan faktor dari Gathering Knowledge sehingga diperoleh batasan nilai minimum dan nilai maksimum sebagai berikut:

$$Y = 7,290 + 0,185X1 - 0,014X2 + 0,039X3 - 0,130$$

Dengan Penjelasan batasan nilai X:

$$-2.855 \leq X1 \leq 1.399$$

$$-2.643 \leq X2 \leq 2.248$$

$$-3.096 \leq X3 \leq 2.334$$

$$-3.261 \leq X4 \leq 1.712$$

### Implikasi Manajerial KMS PT Bank ABC

Hasil penyebaran kuesioner ditemukan nilai terhadap analisis dalam Knowledge Management System saat ini dengan nilai sebesar 7,290 dimana nilai tersebut berada pada skala Cukup Baik. Dengan melihat regresi faktor yang diperoleh pada Gambar 11 Ditemukan nilai minimum dan nilai maksimum untuk masing-masing faktor. Berdasarkan nilai minimum dan nilai maksimum hasil regresi faktor ini, diperoleh hasil analisa yang dapat dilihat pada tabe di bawah ini:

Tab 15 Tab hasil Analisa Minimum dan Maksimum

Variabel Kondisi	Y	$\beta_0$	X1	X2	X3	X4
Norma	7,290	7,290	0	0	0	0
Minimum	7.102	7,290	-2.855	-2.643	-3.096	-3.261
Maksimum	7.371	7,290	1.399	2.248	2.334	1.712
Ekstrem	6.386	7,290	-2.855	2.248	-3.096	1.712
Ideal	8.099	7,290	1.399	-2.643	2.334	-3.261

Rumus Tab:

- **Minimum**

$$Y = 7,290 + 0,185 (-2.855) - 0,014 (-2.643) + 0,039 (-3.096) - 0,130 (-3.261)$$

$$Y = 7,290 - 0.528 + 0.037 - 0.120 + 0.423$$

$$Y = 7.102$$

- **Maximus**

$$Y = 7,290 + 0,185 (1.399) - 0,014 (2.248) + 0,039 (2.334) - 0,130 (1.712)$$

$$Y = 7,290 + 0.258 - 0.034 + 0.079 - 0,222$$

$$Y = 7.371$$

- **Ekstrim**

$$Y = 7,290 + 0,185 (-2.855) - 0,014 (2.248) + 0,039 (-3.096) - 0,130 (1.712)$$

$$Y = 7,290 - 0.528 - 0,031 - 0,120 - 0,225$$

$$Y = 6.386$$

- **Ideal**

$$Y = 7,290 + 0,185 (1.399) - 0,014 (-2.643) + 0,039 (2.334) - 0,130 (-3.261)$$

$$Y = 7,290 + 0,258 + 0.037 + 0,091 + 0.423$$

$$Y = 8.099$$

Pada Tab 4.17 dapat dilihat hasil analisis terhadap penggunaan Knowledge Management System sebagai berikut:

1. Kondisi norma, pada kondisi ini nilai analisa penggunaan responden terhadap Knowledge Management System adalah 7.290 dimana nilai tersebut berada pada kategori cukup baik. Pada kondisi ini tidak ada penambahan atau pengurangan nilai pada faktor baru yang ditemukan. Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa tiap responden sudah cukup paham akan kegunaan KMS tersebut sehingga implementasi di PT Bank ABC dapat digunakan sebagai sumber informasi dan pemecahan masalah bagi karyawan Sales di PT Bank ABC
2. Kondisi minimum, pada kondisi ini nilai analisa penggunaan responden terhadap Knowledge Management System dengan tingkat terendah adalah 7.102 dimana nilai tersebut berada pada kategori cukup baik. Kondisi minimum ini dilihat dari nilai terendah pada semua faktor baru yang ditemukan. Perlu diperhatikan

## **Evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales pada PT. Bank ABC**

karena rendahnya nilai analisa pemahaman ini yang semua pada kondisi norma dikategorikan cukup baik, namun pada kondisi minimum ini turun menjadi kurang. Hal ini tidak terpecah karena adanya 2 faktor hasil analisis yang memiliki nilai minus, oleh sebab itu perlu ditingkatkan kualitas faktor Quality of Knowledge atau Kualitas pengetahuan dan Knowledge Gathering atau Pengambilan Pengetahuan agar mendorong karyawan agar dapat memaksimalkan Knowledge Management di dalam perusahaan

3. Kondisi maksimum, semua faktor baru yang ditemukan ditingkatkan dari kondisi norma dengan melihat nilai tertinggi dari masing-masing faktor baru. Pada kondisi ini nilai analisa penggunaan responden terhadap Knowledge Management System dengan tingkat tertinggi adalah 7.371. Pada kondisi ini terdapat dua faktor dari empat faktor baru yang mampu menurunkan tingkat penggunaan responden terhadap KMS, namun dengan tingginya nilai untuk kedua faktor lainnya, penurunan tersebut dapat ditutupi sehingga dapat meningkatkan kualitas pemahaman yang ada. Jika dibandingkan dengan kondisi norma, kondisi maksimum ini adalah suatu peningkatan dikarenakan termasuk ke dalam kategori cukup baik. Dan dapat dikatakan bahwa dengan implementasi KMS ini pengguna sudah merasa bahwa penggunaan KMS ini bermanfaat.
4. Kondisi ekstrim, pada kondisi ini nilai faktor yang bernilai positif diturunkan hingga nilai terendah dan faktor yang bernilai negatif dinaikkan hingga nilai tertinggi. Setelah diuji coba dengan menurunkan nilai faktor yang bernilai positif pada nilai terendah dan menaikkan nilai faktor yang bernilai negatif pada nilai tertinggi, maka nilai analisa penggunaan responden terhadap Knowledge Management System saat kondisi ekstrim adalah 6.386 dimana nilai tersebut masuk ke dalam kategori sedang. Organisasi perlu memberikan pemahaman terkait kegunaan KMS dan memberikan pelatihan guna meningkatkan kualitas pemahaman pengguna KMS.
5. Kondisi ideal, semua faktor baru yang ditemukan bernilai positif ditingkatkan hingga nilai maksimum, dan untuk faktor yang bernilai negatif diturunkan hingga nilai minimum. Setelah dilakukan uji coba kondisi ideal pada analisa penggunaan Knowledge Management System diperoleh nilai 8.099 yang menunjukkan kondisi yang jauh lebih baik dari kondisi norma dan kondisi maksimum. Nilai 8.099 ini masuk ke dalam kategori baik cenderung sempurna sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna sudah memahami akan kegunaan KMS sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan membantu mempercepat proses yang ada pada sisi operasional perbankan khususnya terkait sales bank dalam proses menjual produk-produk bank tersebut.

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian tentang evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales Pada PT. Bank ABC dengan menggunakan analisa faktor dan regresi yang melibatkan sebanyak 345 responden, peneliti membuktikan bahwa: Ditemukan Empat faktor baru yang mempengaruhi penggunaan Knowledge

Management System pada PT Bank XYZ yaitu Organizing Knowledge, Lack of Knowledge Quality, Controlling the Knowledge dan Insufficient Knowledge Gathering.

**DFTARPUSTAKA**

- Aziz, Rozilah Abdul, Muhammad, Mokhtar, & Abu-Jarad, Ismael. (2012). Management communication styles: conceptualization and scale development. *2012 International Conference on Innovation Management and Technology Research*. <http://dx.doi.org/10.1109%2FICIMTR.2012.6236355>
- Daft, Richard L. (2007). *Organization theory and design*.
- Dawson, Shane P., McWilliam, Erica, & Tan, Jen Pei Ling. (2008). *Teaching smarter: How mining ICT data can inform and improve learning and teaching practice*.
- Foroughi, Behzad, Nikbin, Davoud, Hyun, Sunghyup Sean, & Iranmanesh, Mohamad. (2016). Impact of core product quality on sport fans' emotions and behavioral intentions. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-04-2016-010>
- Hsieh, Pei Ling, & Wei, Shang Ling. (2017). Relationship formation within online brand communities: Bridging the virtual and the real. *Asia Pacific Management Review*, 22(1), 2–9. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2016.10.008>

## **Evaluasi Implementasi Penggunaan Knowledge Management System untuk Sales pada PT. Bank ABC**

- Inkinen, Henri. (2016). Review of empirical research on knowledge management practices and firm performance. *Journal of Knowledge Management*. <https://doi.org/10.1108/JKM-09-2015-0336>
- Jamshed, Samia, & Majeed, Nauman. (2019). Relationship between team culture and team performance through lens of knowledge sharing and team emotional intelligence. *Journal of Knowledge Management*, 23(1), 90–109. <https://doi.org/10.1108/JKM-04-2018-0265>
- Matin, Hassan Zarei, Alvani, Seyed Mahdi, Jandaghi, Gholam Reza, & Pashazadeh, Yusuf. (2010). Designing and clarifying knowledge sharing model in administrative agencies to improve the performance. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 22(1).
- McFadyen, Rachel, & Jacob, Helen Spafford. (2004). Insects for the biocontrol of weeds: predicting parasitism levels in the new country. *XI International Symposium on Biological Control of Weeds*, 135. CSIRO Entomology Canberra, Australia.
- Wong, Lai Wan, Leong, Lai Ying, Hew, Jun Jie, Tan, Garry Wei Han, & Ooi, Keng Boon. (2020). Time to seize the digital evolution: Adoption of blockchain in operations and supply chain management among Malaysian SMEs. *International Journal of Information Management*, 52, 101997. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.005>
- Zaied, Abdel Nasser H. (2012). An integrated knowledge management capabilities framework for assessing organizational performance. *International Journal of Information Technology and Computer Science*, 4(2), 1–10.
- Zaied, Abdel Nasser H., Hussein, Gawaher Soliman, & Hassan, Mohamed M. (2012). The role of knowledge management in enhancing organizational performance. *International Journal of Information Engineering and Electronic Business*, 4(5), 27.