

**PENGGUNAAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*
“KAMPIUN” TERHADAP ALUR *ORGANIZATIONAL*
*KNOWLEDGE***
(Studi Deskriptif pada PT. Telekomunikasi Indonesia)

SKRIPSI



**Disusun oleh:
ASTRI DEWI HAPSARI
NIM : 070710034**

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Semester Ganjil 2010/2011

**PENGUNAAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*
“KAMPIUN” TERHADAP ALUR *ORGANIZATIONAL*
KNOWLEDGE
(Studi Deskriptif pada PT. Telekomunikasi Indonesia)**

SKRIPSI

Maksud : Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.



Disusun Oleh :
ASTRI DEWI HAPSARI
NIM : 070710034

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Semester Ganjil 2010/2011

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.



Surabaya, 31 Desember 2010

Yang menyatakan,

ASTRI DEWI HAPSARI

NIM. 070710034

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis ini Aku persembahkan untuk
Orang Tua dan Semua Orang yang Ku Sayangi...
Kalian adalah Cahaya Hidupku,
Terima Kasih atas Semua yang Telah Kalian Beri
Untukku...

MOTTO

*Tidak ada perjuangan yang sia-sia maka lakukan yang terbaik untuk hidupmu
dan orang-orang yang kau sayangi.....*

Karena Allah telah berjanji:

*"Dan Allah tidak akan merubah nasib seseorang, kecuali dia merubahnya
sendiri..."*

(QS. Al-Anfal 53)

*Jadi, yang bisa kita lakukan hanya berusaha dan berdoa, lalu mensyukuri
apapun keputusan Allah....karena itulah yang membuat kita bahagia...*

*"Kebahagiaan datang ketika kita bersyukur dan puas dengan apapun yang
kita miliki..., bukan kita bersyukur ketika kita merasa bahagia"*

(Mario Teguh)

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

JUDUL : PENGGUNAAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*
“KAMPIUN” TERHADAP ALUR *ORGANIZATIONAL KNOWLEDGE*
(STUDI DESKRIPTIF PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA)



Skripsi ini telah memenuhi syarat untuk diujikan
Surabaya, 31 Desember 2010

Dosen Pembimbing

Nove Eka Variant Anna S.Sos., MIMS

NIP. 197811082005012003

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : Ilmu Informasi dan Perpustakaan


Departemen : Informasi Dan Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

Pada hari : Senin

Tanggal : 24 Januari 2011

Pukul : 11.15



Komisi Penguji,
KETUA

(Imam Yuadi, S.Sos., M.MT)

NIP.197505042003121001)

ANGGOTA I

ANGGOTA II

(Hendro Margono, S.Sos., M.Sc)

NIP.197006252009121001

(Nove Eka Variant Anna, S.Sos., MIMS)

NIP. 197811082005012003

ABSTRAK

Terjadinya persaingan dunia yang semakin ketat pada era globalisasi dan informasi berakibat bergesernya kekuatan sumber daya berwujud (*tangible asset*) menjadi bergantung kepada pengetahuan sebagai *intangible asset*. Banyak organisasi/perusahaan meningkatkan pengetahuannya untuk dapat bertahan dalam lingkungan yang sangat kompetitif. Demikian pula yang terjadi pada PT. Telekomunikasi Indonesia, perusahaan ini juga berupaya untuk meningkatkan pengetahuan agar dapat bertahan ditengah persaingan bidang informasi dan telekomunikasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, PT. Telekomunikasi Indonesia menerapkan *Knowledge Management System* (KMS) sebagai sistem yang mengelola *knowledge* yang dimiliki organisasi (*Organizational Knowledge*). Melalui penerapan KMS yang diberi nama Kampiun ini diharapkan dapat memfasilitasi *knowledge sharing* antar anggota, meningkatkan kolaborasi, serta dapat menyimpan dan menemukan kembali *Organizational Knowledge*.

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran mengenai Penggunaan *Knowledge Management System* “Kampiun” terhadap Alur *Organizational Knowledge* di PT. Telekomunikasi Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan rancangan secara acak (*random*). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proporsional sampling* dengan cara mengundi sampel pada tiap unit populasi. Populasi sampel sebanyak 261 karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 75 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, data sekunder, observasi dan studi pustaka.

Dari analisa data yang diperoleh, dapat diketahui bahwa penggunaan kampiun bertujuan untuk mendukung alur *Knowledge Management*. Namun pada kenyataannya karyawan turut mengakuisisi pengetahuan ke dalam Kampiun karena adanya peraturan untuk memenuhi nilai kompetensi yaitu melalui kegiatan upload dokumen. Sejauh ini pengetahuan yang didapatkan dari Kampiun digunakan untuk mendukung pekerjaan mereka serta untuk menambah wawasan. Jika ditinjau dari segi teknologi, teknologi Kampiun memiliki kehandalan yang dapat memudahkan karyawan dalam mengakses Kampiun. Namun teknologi Kampiun ini masih membutuhkan perbaikan terutama dalam mekanisme penggunaannya serta jangkauan akses yang dimiliki. Kampiun akan lebih termanfaatkan jika dapat diakses di seluruh tempat baik di dalam maupun luar wilayah PT. Telekomunikasi Indonesia. Selain itu, perlu adanya peran pemimpin dalam memberikan motivasi kepada karyawannya agar lebih aktif dalam mengakuisisi pengetahuan.

Kata Kunci : *Knowledge Management System*, Pengetahuan Organisasi (*Organizational Knowledge*), Teknologi KMS, dan Alur pengetahuan (*Knowledge Cycle*)

ABSTRACT

Tightly competition on globalization and information era cause the shifted of tangible asset to intangible asset. Some of organizations or companies increase their knowledge to survive on competitive environment. It also happens on PT. Telekomunikasi Indonesia. This company also try to increase knowledge for surviving among information and telecommunication field. To achieve that goal , PT. Telekomunikasi Indonesia applies Knowledge Management (KMS) as a system which manage Organizational Knowledge. By applying KMS which name is Kampiun, they have expectation to provide knowledge sharing on their member, increase collaboration, organizational knowledge storage and retrieval.

The goal of this research is to describe Use of “Kampiun” Knowledge Management System to support organizational Knowledge cycle on PT. Telekomunikasi Indonesia. This research uses descriptive quantitative method by random sampling. Sampling technique used is proportional sampling by drawing sample on each of population unit. The population sample using 261 PT. Telekomunikasi Indonesia employees, whereas the sample used is 75 people. Questioner, secondary data, interview, observation result, and literature are the research instrument used.

Based on data analysis, we can see that Kampiun using has a goal to support knowledge management cycle. In fact, the employee also contributes on knowledge acquisition to Kampiun. It caused by the rule that they have to meet a demand of competence value. They do that by uploading any documents. As far as now, knowledge had taken from Kampiun, used to support their works and open their mind. On technology side, Kampiun technology having easy access capability by employee. But, it still needed to refine on its using mechanism and access ranges. Kampiun is more useful if employee can access in everywhere. And then, it needed leader role for giving motivation to employee to active knowledge acquisition.

Password: Knowledge Management System (KMS), Organizational Knowledge, KMS Technology, and Knowledge Cycle

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penggunaan *Knowledge Management System* “Kampiu” terhadap Alur *Organizational Knowledge* : Studi Deskriptif pada PT. Telekomunikasi Indonesia”.

Karya tulis ini berawal dari ketertarikan penulis terhadap fenomena bergesernya kekuatan sumber daya berwujud (*tangible asset*) menjadi bergantung pada pengetahuan sebagai *intangibile asset*. Namun pada kenyataannya masih banyak *knowledge* yang masih tersimpan dalam pikiran anggota organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, penerapan *Knowledge Management System* (KMS) sebagai system yang mengelola *knowledge* yang dimiliki organisasi (*Organizational Knowledge*) baik dalam bentuk tacit maupun eksplisit.

Penulis ingin mengetahui bagaimana penggunaan *Knowledge Management System* “Kampiu” oleh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia terhadap alur *organizational knowledge*. Dengan demikian penulis mencoba menggali dan meneliti hal tersebut dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Dengan menggunakan *The Zack Knowledge Management Cycle* maka penulis memperoleh data yang menunjukkan bahwa adanya KMS “Kampiu” telah memfasilitasi *knowledge sharing* antar anggota, meningkatkan kolaborasi, serta dapat menyimpan dan menemukan kembali *Organizational Knowledge*. Dari penelitian ini penulis berharap PT. Telkom dapat meningkatkan kualitas KMS “Kampiu” serta mendorong karyawan agar aktif dalam memanfaatkan KMS “Kampiu” untuk menambah wawasan mereka.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penulisan karya tulis ini, diantaranya :

1. Bapak Jhony Alfian Khusairy, S.Sos, MSi, selaku Ketua Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan FISIP-UNAIR.
2. Ibu Nove Eka Variant Anna A. S.Sos., MIMS, yang telah berdedikasi dalam membimbing dan memberi ilmu kepada penulis dengan penuh kesabaran. Terima kasih telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk memberikan pengarahan, petunjuk, saran, dan koreksi yang bermanfaat dalam penelitian ini. Semoga selalu bermanfaat bagi peneliti.
3. Segenap pengajar IIP Bapak Koko Srimulyo, Ibu Rahma Sugihartati, Ibu Tri Susantari, Ibu Endang Gunarti, Bapak Helmy Prasetyo, Alm. Ibu M.I. Iskhandiningsih, , Ibu Endang F.M, Ibu Dyah Puspitasari, Ibu Henny E.W., Bapak Imam Yuadi, Bapak Yunus, Bapak Hendro, Ibu Dessy, Ibu Mutia, Ibu Hariadi, Ibu Sabarohwati dan staff pengajar lain yang telah berjasa menularkan ilmunya selama masa perkuliahan.
4. Bapak Huda, Bapak Joni, Bapak Sahid, Bu Helma, Bapak Aris, Bu Endah, Bu Evi, Bu Nurmawati, Bu Rohmah, Mbak Galuh, Bapak Rahmat beserta karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia lainnya yang dengan suka cita membantu penulis dalam pencarian data penelitian ini.
5. Teman-temanku sekalian (IIP, Laskar Skripsi, Kos) yang banyak membantu secara teknis maupun support demi terselesaikannya karya tulis ini.

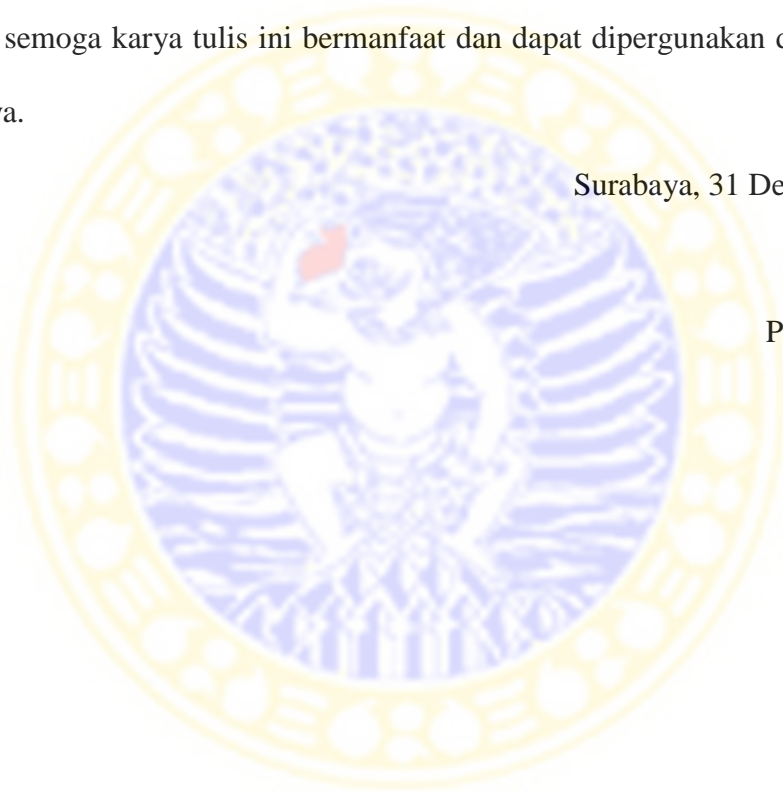
6. “Ta” yang selalu setia membantuku secara moril, spirit dan financial.

Terimakasih atas segalanya.

Akhir kata, tiada kata yang sempurna, karena kesempurnaan hanya milik-Nya. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan penulis. Harapan terbesar penulis semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Surabaya, 31 Desember 2010

Penulis



Special Thanks To :

- ALLAH SWT atas semua karunia dan ridho-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
- Kedua orang tuaku tercinta, Bapak H. Asnan dan Ibu Hj. Nur Anna, atas segala pengorbanan, semangat dan doa yang tulus untuk kesuksesan anak-anaknya...
- Saudara-saudaraku, Mbak Vivi, Mas Fuad dan Adikku Anis yang mewarnai hari-hariku dirumah...
- Hafid Erya Permana, yang telah membantuku dengan sepenuh hati, terimakasih atas segalanya. Aku bersyukur punya kamu. Kaulah semangatku...
- Sahabat kecilku, Rizka dan Dina, makasih atas spirit yang selalu kalian berikan kepadaku. Kalian sahabat terbaikku dulu, kini dan nanti...Tak ada yang bisa menggantikan ketulusan kalian...
- Sahabat dekatku Minten, Ephi, Menyar (atas semua kenangan indah kita...ayoo kapan jalan2 lagi?), Mbak Ayu, Apipe, Dela (makasih ya atas semangat yang kalian kobarkan biar bisa lulus bareng), Hani' dan Atus (makasih kalian udah jadi teman yang selalu mengajak dan mengingatkan tentang kebaikan di jalan Allah)... makasih semuanya udah nemenin aku n membantuku selama di bangku kuliah, Luv u all...
- Lalu Arielz, makasih ya udah ngajarin, mu'uph Q agak lemot klo masalah IT...hohoho

- Segenap teman-teman IIP, Fida, Sulis, Wulan, Yohan, Cece, mas Ub, Abat, Dika, Dani, Ari, Tempe Penyet, dll.
- Kakak2 kelas, mbk ai, mbk iil, mbk yuan, mbk jayanti, mas anop, mas nanta, mas bayu, mas agung, mas koko dll, terimakasih banyak atas bantuannya sekecil apapun sangat berguna bagiku..
- Temen-temen Kos Dharmawangsa VII no 4 (D'Shifo) lantai 2, mbak Mey, Khotim, Devya, mbak Heny, mbak Dian dan mbk Resy, terima kasih atas semua kehangatan yang kalian berikan ke aku selama aku disana, kalian adalah keluargaku, Luv u all...
- Teman-teman Kos Karang Menjangan VIII no 3, mbak Iis, Tutus, Mey, dll makasih udah nemenin aku diwaktu yang singkat ini...
- Teman-teman KKN Telasih-Sidoarjo yang penuh cerita dan cinta, kapan ngumpul lagi rek???
- Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, Terima kasih banyak atas semuanya...

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
HALAMAN MAKSUD.....	ii
HALAMAN PENRNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-10
1.3 Tujuan Penelitian	I-11
1.4 Manfaat	I-11
1.4.1 Manfaat Akademis	I-11
1.4.2 Manfaat Praktis	I-11
1.5 Kerangka Teori	I-12
1.5.1 Knowledge dan Organizational Knowledge	I-12
1.5.1.1 Knowledge	I-12
1.5.1.2 Organizational Knowledge.....	I-14
1.5.2 Knowledge Management System (KMS)	I-16
1.5.2.1 Teknologi	I-18
1.5.2.2 Alur pengetahuan (Knowledge Cycle)	I-20
1.6 Metode Penelitian.....	I-25
1.6.1 Tipe Penelitian	I-25
1.6.2 Lokasi Penelitian	I-26
1.6.3 Definisi Konseptual	I-27
1.6.3.1 Knowledge Management System	I-27
1.6.3.2 Organizational Knowledge	I-27
1.6.3.3 Portal Kampiun	I-28
1.6.3.4 Teknologi.....	I-28
1.6.3.5 Alur Pengetahuan.....	I-28
1.6.4. Definisi Operasional	I-28
1.6.4.1 Teknologi	I-29
1.6.4.2 Alur Pengetahuan	I-29
1.6.5 Penentuan Populasi dan Sampel	I-31
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data	I-33

1.6.7 Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data	I-35
1.6.7.1 Teknik Pengolahan Data.....	I-35
1.6.7.2 Teknik Analisa Data	I-37
BAB II GAMBARAN UMUM	II-1
2.1 PT. Telekomunikasi Indonesia.....	II-1
2.1.1 Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia.....	II-1
2.1.2 Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia	II-3
2.1.3 Layanan PT. Telekomunikasi Indonesia	II-3
2.1.4 Lokasi PT. Telekomunikasi Indonesia.....	II-5
2.2 PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional V	II-6
2.2.1 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional V.....	II-8
2.3 Knowledge Management PT. Telekomunikasi Indonesia	II-9
2.4. Knowledge Management System "Kampiu"	II-10
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISA DATA.....	III-1
3.1 Karakteristik Responden	III-1
3.1.1 Jenis Kelamin	III-1
3.1.2 Umur Responden.....	III-2
3.1.3 Lama Kerja.....	III-2
3.1.4 Pendidikan Terakhir	III-3
3.2 Penggunaan Knowledge Management System.....	III-4
3.2.1 Teknologi	III-16
3.2.2 Alur Pengetahuan	III-40
BAB IV ANALISA DATA DAN INTERPRETASI TEORITIK	IV-1
4.1 Penggunaan Knowledge Management System.....	IV-1
4.1.1 Teknologi	IV-2
4.1.2 Alur Pengetahuan	IV-18
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-5
DAFTAR PUSTAKA	xix
LAMPIRAN	

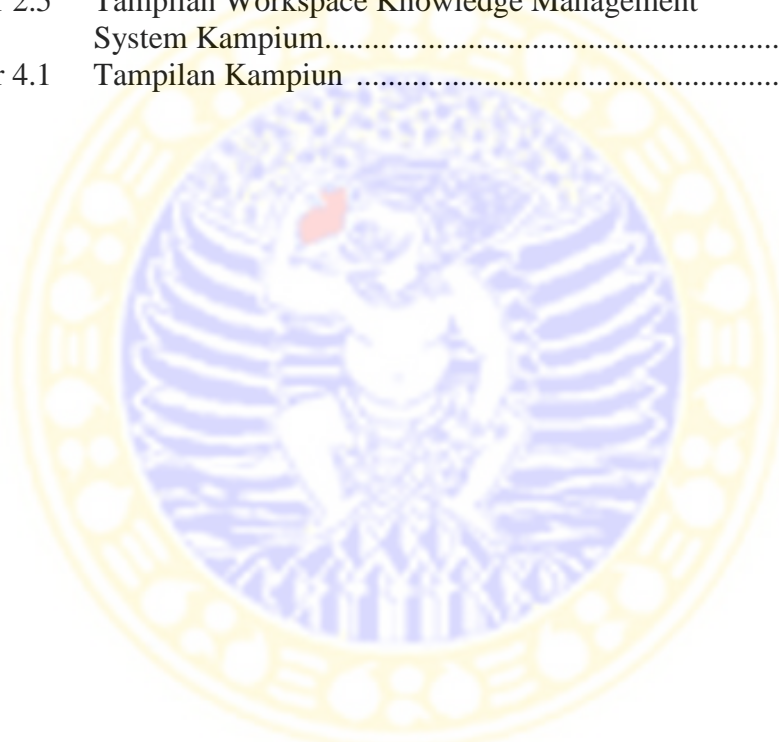
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Forum Diskusi Virtual PT. Telekomunikasi Indonesia Tahun 2007	II-24
Tabel 3.1	Jenis Kelamin	III-1
Tabel 3.2	Umur Responden	III-2
Tabel 3.3	Lama Kerja	III-2
Tabel 3.4	Pendidikan Terakhir	III-3
Tabel 3.5	Kampiu Mudah Diakses	III-16
Tabel 3.6	Browser yang digunakan	III-17
Tabel 3.7	Tempat yang digunakan untuk mengakses Kampiu	III-19
Tabel 3.8	Kehandalan Koneksi Kampiu	III-21
Tabel 3.9	Kcepatan akses	III-22
Tabel 3.10	Mekanisme penggunaan Kampiu mudah	III-24
Tabel 3.11	Alasan mekanisme atau tata cara penggunaan Kampiu mudah	III-25
Tabel 3.12	Kualitas isi <i>Homepage</i> baik	III-27
Tabel 3.13	Alasan isi <i>homepage</i> baik	III-28
Tabel 3.14	Kualitas desain <i>interface</i> baik	III-32
Tabel 3.15	Alasan desain <i>interface</i> Kampiu baik	III-32
Tabel 3.16	Penggunaan bahasa yang baik pada Kampiu	III-35
Tabel 3.17	Intensitas akses dalam seminggu	III-4
Tabel 3.18	Lama akses Kampiu	III-6
Tabel 3.19	Aktivitas yang sering dilakukan ketika membuka Kampiu	III-8
Tabel 3.20	Pernah Mengalami Kendala Akses	III-10
Tabel 3.21	Jenis Kendala Dalam Mengakses Kampiu	III-11
Tabel 3.22	Jenis Fitur Menarik Ketika Menggunakan Kampiu	III-12
Tabel 3.23	Alasan menggunakan Kampiu	III-14
Tabel 3.24	Kampiu memfasilitasi <i>knowledge sharing</i> sehingga <i>knowledge</i> dapat disebar ke semua karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia	III-36
Tabel 3.25	Kampiu meningkatkan kolaborasi antar karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia	III-37
Tabel 3.26	Kampiu memelihara dan menjaga data-data transaksi operasional PT. Telekomunikasi Indonesia	III-38
Tabel 3.27	Kampiu mendistribusikan <i>knowledge</i> melalui intranet sehingga <i>knowledge</i> yang dimiliki karyawan/unit/divisi dapat menyebar dan menjadi milik organisasi	III-39
Tabel 3.28	Intensitas <i>upload</i> dalam seminggu	III-40
Tabel 3.29	Penyilangan umur responden dengan intensitas <i>Upload</i>	III-42
Tabel 3.30	Penyilangan antara Jenis Kelamin dan Intensitas <i>Upload</i>	III-45
Tabel 3.31	Jenis <i>upload</i>	III-47

Tabel 3.32	Bentuk <i>knowledge</i> yang di <i>upload</i>	III-49
Tabel 3.33	Sumber <i>knowledge</i> / informasi yang di <i>upload</i>	III-50
Tabel 3.34	Tujuan <i>upload knowledge</i>	III-52
Tabel 3.35	Kualitas isi Kampiun meningkat	III-54
Tabel 3.36	Peningkatan yang terjadi pada Kampiun	III-56
Tabel 3.37	Karyawan mengoreksi isi Kampiun	III-57
Tabel 3.38	Bentuk koreksi pada Kampiun	III-57
Tabel 3.39	Tempat yang di tuju untuk menyimpan <i>knowledge</i> pada Kampiun	III-58
Tabel 3.40	Bentuk klasifikasi yang digunakan	III-59
Tabel 3.41	Data Kampiun aman	III-61
Tabel 3.42	Cara menjaga keamanan Kampiun	III-62
Tabel 3.43	Cara mentransfer <i>knowledge</i> melalui Kampiun	III-63
Tabel 3.44	Orang yang diharapkan membaca <i>knowledge</i> yang di <i>Upload</i>	III-64
Tabel 3.45	Pernah mengikuti forum yang ada di Kampiun	III-66
Tabel 3.46	Peran dalam forum	III-67
Tabel 3.47	Tujuan mengikuti forum	III-67
Tabel 3.48	Aksi yang dilakukan setelah mendapatkan <i>knowledge</i> dari Kampiun	III-68
Tabel 3.49	Manfaat <i>knowledge</i> yang ada di Kampiun	III-69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	The Zack KM Cycle (1996).....	I-18
Gambar 1.2	Transfer Pengetahuan SECI Nonaka dan Takeuchi (1995).....	I-23
Gambar 2.1	Struktur Organisasi CS PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional V	II-8
Gambar 2.2	Website Portal TelkomTampilan Luar	II-13
Gambar 2.3	Site Map Portal Telkom.....	II-14
Gambar 2.4	Tampilan Knowledge Management System Kampium	II-15
Gambar 2.5	Tampilan Workspace Knowledge Management System Kampium.....	II-16
Gambar 4.1	Tampilan Kampiun	IV-11



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, terjadi persaingan dunia yang semakin berat akibat berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi informasi secara pesat. Banyak individu dan organisasi yang mulai meningkatkan pengetahuannya untuk dapat bertahan dalam lingkungan yang sangat kompetitif. Drucker menjelaskan bahwa hal tersebut memicu pergeseran paradigma yang semula mengandalkan kekuatan pada sumber daya berwujud (*tangible asset*) menjadi bergantung pada pengetahuan sebagai *intangibile asset* (Rupidara, 2001). Sama halnya dengan yang dikemukakan Toffler (dalam Sangkala, 2007 : 33) bahwa pengetahuan merupakan sumber kekuasaan yang paling berkualitas dan menjadi kunci keberhasilan. Kini pengetahuan menjadi sumber daya yang sangat penting bagi daya saing perusahaan.

Dalam survey yang dilakukan oleh Ari De Geus (1989) menyebutkan bahwa pengetahuan merupakan faktor yang sangat fundamental yang memicu keberhasilan perusahaan dan semua aktifitasnya. Kemampuan perusahaan untuk berkompetisi bergantung pada kualitas aset pengetahuan dan kemampuan memanfaatkan pengetahuan dengan sempurna. Menurut Nonaka dan Takeuchi (dalam Setiarso, 2009 : 6) keberhasilan yang dialami oleh perusahaan Jepang ditentukan oleh keterampilan dan kepakaran mereka dalam penciptaan pengetahuan organisasinya (*Organizational knowledge Creation*).

Saat ini, banyak organisasi atau perusahaan mulai mencari cara dalam membangun dan mendapatkan nilai dari aset pengetahuan yang ada di dalam perusahaan mereka. Salah satunya adalah dengan *Knowledge Management (KM)*. *Knowledge Management* merupakan langkah strategis bagi setiap organisasi atau perusahaan dalam memanfaatkan aset pengetahuan. Penggunaan *Knowledge Management* pun semakin marak karena dilatarbelakangi oleh terjadinya pergeseran kesadaran terhadap pentingnya pengetahuan dalam suatu organisasi/perusahaan (dalam Sangkala, 2007 : 4).

Menurut Carl Davidson dan Philip Voss (dalam Setiarso, 2009 : 5) *Knowledge Management* sebenarnya merupakan cara bagaimana organisasi mengelola pengetahuan anggota, mengidentifikasi pengetahuan yang dimiliki anggota, menyimpan dan membaginya dalam tim mereka, sehingga dapat melahirkan inovasi. Aktivitas tersebut membentuk sebuah organisasi yang selalu belajar (*Learning Organization*), baik belajar dari pengalaman di masa lalu maupun belajar dari pengalaman orang lain (Dibell, 1995).

Dalam rangka untuk mendukung proses berjalannya *Knowledge Management* maka diperlukan sebuah sistem yang dinamakan *Knowledge Management System (KMS)*. KMS merupakan sistem berbasis komputer untuk mendukung penerapan *Knowledge Management* di perusahaan / organisasi, sehingga penyebaran dan pengaksesan pengetahuan akan lebih efektif dan efisien (Putri dan Pangaribuan, 2009). KMS bermanfaat untuk menciptakan, mendokumentasikan, menggolongkan, dan menyebarkan pengetahuan dalam organisasi. KMS mengelola seluruh elemen sistem berupa dokumen, basis data,

kebijakan, dan prosedur lengkap, beserta informasi tentang pengalaman, keahlian, dan kecakapan individu maupun kolektif.

Selain itu, lahirnya KMS dilatarbelakangi oleh banyaknya pengetahuan organisasi yang masih tersimpan dalam pikiran karyawannya (*tacit knowledge*). Berdasarkan Riset Delphi Group dapat diketahui bahwa pengetahuan dalam organisasi tersimpan dengan struktur 42 % di pikiran (otak) karyawan, 26 % dokumen kertas, 20% dokumen elektronik, dan 12 % *knowledge base* elektronik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya tiap karyawan memiliki banyak pengetahuan yang masih tersimpan dalam pikiran mereka (*tacit knowledge*). *Tacit knowledge* tersebut akan menjadi *Organizational knowledge* jika tersimpan dalam KMS sebagai tempat penyimpanan pengetahuan organisasi (*Organizational Repository*) yang dimiliki organisasi (Setiarso, 2007). Pengetahuan tacit dan eksplisit yang terdapat dalam organisasi, nantinya akan menjadi asset pengetahuan (*intangible asset*) jika semua pengetahuan tersebut dapat dikuasai oleh organisasi dan tersimpan dengan baik dalam *Organizational Repository*.

Maraknya penggunaan KMS juga disinyalir oleh banyaknya manfaat yang bisa didapat melalui penggunaan KMS pada suatu organisasi. Turban (dalam Tobing, 2007 : 50) menyebutkan bahwa pada intinya fungsi utama penggunaan KMS pada suatu organisasi akan mendukung alur pengetahuan antara lain komunikasi (*comunication*), kolaborasi (*collaboration*), penyimpanan dan penemuan kembali (*storage dan retrieval*). Pertama, KMS sebagai komunikasi antar anggota yang diwujudkan dalam berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*). KMS memungkinkan terjadinya *knowledge sharing* meskipun dengan jarak yang

tak dapat dijangkau oleh mata. Melalui KMS, seseorang tetap bisa melakukan sharing dengan rekannya tanpa harus bertemu langsung. Seperti halnya penelitian yang dilakukan Estriyanto (2008) pada APTEKINDO (Asosiasi Pendidikan Teknik dan Kejuruan Indonesia) menunjukkan bahwa penggunaan KMS dilatarbelakangi oleh anggota yang tersebar diseluruh Indonesia. Persebaran anggota di seluruh Indonesia ini tidak menjadikan penghalang bagi masing-masing anggota karena dengan Portal KMS, seluruh anggota APEKTINDO dapat saling sharing pengetahuan sehingga meningkatkan kolaborasi. Implementasi KMS pada organisasi tersebut terbukti memberikan manfaat bagi organisasi dalam berbagi pengetahuan antar anggota meskipun terpisahkan oleh jarak. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Pangaribuan (2009) pada Dinas Sosial DKI Jakarta menunjukkan bahwa penggunaan KMS secara intranet pada organisasi Dinas Sosial DKI Jakarta mampu memfasilitasi tumbuh kembangnya budaya saling berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) sehingga dapat menciptakan pengetahuan baru yang kompetitif, sistem pengambilan keputusan (*decision support system*), sarana penyampaian aspirasi serta penyimpanan dokumen elektronik. Penerapan KMS pada Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta ini didasari pada prinsip-prinsip diantaranya format pengetahuan digital lebih mudah disimpan dalam jaringan intranet dan proses pemeliharaannya lebih efisien sehingga mudah dianalisa, ditelusuri, diperbaharui dan disebarakan kepada pegawai. Selain itu, pegawai Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta diupayakan untuk berkerja secara kelompok (*teamwork*) sehingga mendorong setiap orang untuk bekerja bersama sama secara lebih baik dan saling berbagi pengetahuan (*knowledge*

sharing) dengan orang lain untuk menyelesaikan tugas yang sedang dikerjakan. Hal tersebut akan menghilangkan atau memperkecil sekat birokrasi karena memungkinkan Kepala Dinas mendorong para pegawai struktural dibawahnya untuk bekerja bersama sama secara sinergis.

Kedua, KMS dapat meningkatkan kolaborasi antar karyawan meskipun mereka memiliki waktu yang terbatas dikarenakan pekerjaan mereka yang padat. Melalui pemanfaatan KMS yang telah terintegrasi pada semua karyawan maka akan memudahkan karyawan dalam melakukan berbagi pengetahuan dan berkolaborasi dengan rekannya di tengah pekerjaan mereka yang padat. Dengan KMS, interaksi akan tetap terjalin sehingga melahirkan kolaborasi tinggi. Sesuai dengan pendapat Akscyn (dalam Sangkala, 2007 : 17) bahwa melalui KMS tercipta interaksi dan kolaborasi tinggi. Pada perusahaan Siemens AG, KMS diterapkan dengan membentuk portal sistem *Knowledge Management* yang dinamai *ShareNet* pada tahun 1990. Portal ini digunakan oleh para pekerja yang tersebar di berbagai negara dalam rangka *knowledge sharing* termasuk memberikan evaluasi atas kinerja pekerja sehingga terbentuk motivasi yang sehat antar pekerja. Melalui kegiatan *knowledge sharing* dan evaluasi kerja yang dilakukan dalam *ShareNet* menjadikan karyawan Siemens memiliki kolaborasi tinggi dengan rekan kerjanya (Priambada, 2010).

Hal serupa juga terjadi pada Boeing Aerospace Company yaitu perusahaan besar yang bergerak dalam bidang kedirgantaraan komersial maupun militer yang memiliki banyak pekerja tersebar dalam 70 negara ini. Pada penelitian yang dilakukan oleh Esposito (2005) menyebutkan bahwa Boeing Aerospace Company

mengelola *asset* pengetahuannya dengan membentuk sebuah portal *Knowledge Management System*. Portal tersebut digunakan untuk berbagi pengetahuan yang dimiliki semua bagian sehingga terbangun lingkungan kolaborasi antar bagian.

Ketiga, KMS memberikan kemudahan dalam mengakses pengetahuan. Pengetahuan yang tersimpan dalam KMS dikelompokkan dengan benar sehingga mudah untuk ditemukan kembali. Pada penelitian yang dilakukan oleh Harris (dalam Dalkir, 2005 : 110) pada *International Data Corporation* (IDC) menyatakan bahwa KMS memudahkan dalam mencari informasi karena pada umumnya *knowledge worker* menghabiskan 15-35% waktu mereka dalam sehari untuk mencari informasi yang dibutuhkannya. Sedangkan melalui KMS yang terintegrasi dengan komputer maka orang dapat menemukan informasi yang dibutuhkannya hanya dengan waktu kurang dari 15% dalam sehari dan 90% informasi dan pengetahuan perusahaan dapat diakses dengan baik. Hal ini berarti KMS sangat bermanfaat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.

Keempat, KMS sebagai tempat penyimpanan *organizational knowledge*. KMS dapat berfungsi sebagai tempat penyimpanan (*organizational repository*) pengetahuan yang dimiliki organisasi atau perusahaan (*organizational knowledge*). Dengan KMS sebagai *repository* itulah pengetahuan dapat digunakan kembali pada waktu tertentu. Hal tersebut dialami oleh PT. Pembangkitan Jawa Bali. Penggunaan KMS pada PT. Pembangkitan Jawa Bali di aplikasikan dalam sebuah portal yang bernama Portal *Knowledge Management* (Portal KM). Dimana dalam portal tersebut memuat karya inovasi, pengetahuan hasil *Community of Practice* (CoP), Media Klub Pustaka (MKP), *Peer Group Discussion* (PGD),

artikel umum maupun koleksi buku perpustakaan di seluruh unit PT.Pembangkitan Jawa Bali. Semua pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi PT. Pembangkitan Jawa Bali (*organizational knowledge*) tersebut disimpan dalam Portal KM yang tersambung secara intranet sehingga semua karyawan dapat mengaksesnya dengan mudah meskipun karyawan berada pada Unit yang berbeda. Melalui Portal KM karyawan juga dapat mengetahui perkembangan pengetahuan dan inovasi yang ada di PT. Pembangkitan Jawa Bali. Selain itu Portal KM juga berfungsi sebagai media komunikasi antar karyawan sehingga *knowledge sharing* berjalan dengan lancar. Hal itu sesuai dengan yang dikemukakan oleh Karl Weick, 1995 (dalam Sangkala, 2007 : 22) menyebutkan bahwa pengetahuan perusahaan merupakan suatu yang disimpan secara obyektif dalam sebuah *database* perusahaan yang juga digunakan sebagai media bagi karyawan untuk melakukan *knowledge sharing* secara aktif dalam memahami lingkungannya.

Penggunaan KMS pada beberapa organisasi di atas membuktikan bahwa KMS bermanfaat dalam mendukung komunikasi, kolaborasi, penyimpanan dan penemuan kembali pengetahuan organisasi yang terkandung dalam alur pengetahuan. Namun penggunaan KMS pada beberapa organisasi tersebut ternyata belum mampu menjelaskan bagaimana gambaran penggunaan KMS bagi anggota organisasi dilihat dari teknologi yang mendukung alur pengetahuan pada suatu organisasi. Dari beberapa penelitian yang dilakukan berkaitan dengan KMS hanya dilakukan sebatas analisa keadaan sebelum menggunakan KMS dan teknologi KMS yang tepat digunakan pada organisasi yang terkait. Misalnya

penelitian yang dilakukan Putri dan Pengaribuan (2009) yang berisi bahwa awal mula penelitian tersebut dilakukan dengan menganalisa masalah yang terjadi di Dinas Sosial Jakarta dan selanjutnya diterapkan strategi KMS untuk mengembangkan Dinas Sosial dengan menggunakan sistem MOODLE. Sistem MOODLE ini memungkinkan terwujudnya *knowledge sharing* karena kelengkapan fitur yang dirancang untuk pembelajaran individu maupun organisasi. Setelah menetapkan penggunaan sebuah sistem KMS pada organisasi terkait belum ada penelitian selanjutnya yang menjelaskan mengenai bagaimana gambaran penggunaan KMS terhadap alur pengetahuan yang ada dalam organisasi. Karena pada dasarnya penggunaan KMS sangat berkaitan dengan alur pengetahuan organisasi. Dimana penggunaan teknologi KMS akan mendukung proses berjalannya pengetahuan organisasi. Hal ini sejalan dengan teori yang disampaikan Zack (dalam Dalkir, 2005 : 28), bahwa *Knowledge Management System* (KMS) merupakan teknologi yang mendukung alur pengetahuan antara lain akuisisi, perbaikan, penyimpanan, transfer, dan penggunaan pengetahuan. Hal tersebut dikuatkan oleh pendapat Bergeron (dalam Sangkala, 2007 : 306) bahwa teknologi secara signifikan dapat membantu alur pengetahuan dalam aktifitas *Knowledge Management* sehingga berlangsung secara efektif dan efisien.

Teknologi memiliki kedudukan penting dalam *Knowledge Management*. Teknologi khususnya Teknologi Informasi berfungsi memfasilitasi pelaksanaan berbagai macam aktivitas dalam penciptaan pengetahuan, pentransferan dan berbagi pengetahuan. Teknologi memungkinkan koneksi dan komunikasi berlangsung dengan lebih mudah karena kemajuan teknologi telah menembus

ruang dan waktu yang selama ini menjadi kendala dalam berbagai aktivitas. Umumnya teknologi yang digunakan dalam KMS adalah Portal dan Intranet. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Giraldo (dalam Tobing, 2007 : 44) bahwa portal dan intranet merupakan teknologi utama dalam *Knowledge Management System*. Penggunaan intranet akan memudahkan dalam proses menyebarluaskan pengetahuan dan memudahkan akses oleh anggota. Menurut Rovernet (dalam Setiarso, 2007 : 7) bahwa intranet yang tersambung dalam organisasi akan membantu karyawan dalam melakukan *knowledge sharing* maupun mendistribusikan pengetahuan yang dimiliki perusahaan. Teknologi dalam *Knowledge Management System* berfungsi sebagai media untuk mendistribusikan pengetahuan melalui intranet yang memungkinkan pengetahuan yang dimiliki perusahaan dan karyawannya tersebar secara meluas dan menjadi milik perusahaan atau organisasi (Tobing, 2007 : 30). Selain itu teknologi secara signifikan bermanfaat dalam menyediakan ruang “*virtual meeting*” untuk berbagi pengetahuan maupun mendiskusikan masalah yang ada di perusahaan yaitu melalui forum-forum virtual. Singkatnya teknologi membantu mekanisme dalam penyimpanan dan mendistribusikan pengetahuan.

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai penggunaan KMS pada beberapa organisasi menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai gambaran penggunaan *Knowledge Management System* terhadap alur pengetahuan organisasi (*Organizational Knowledge*) pada PT. Telekomunikasi Indonesia. Dimana PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak di bidang komunikasi dan Informasi tengah

menghadapi persaingan dalam bidang tersebut yang ditandai banyaknya bermunculan perusahaan serupa (provider) yang menawarkan kemudahan komunikasi dan informasi dengan harga kompetitif untuk memperebutkan konsumen. Dan salah satu cara yang dilakukan PT. Telekomunikasi Indonesia untuk menghadapi persaingan tersebut dengan menerapkan *Knowledge Management* yang didukung dengan *Knowledge Management System* yang diberi nama Portal Kampiun. *Knowledge Management System* “Kampiun” ini merupakan jaringan intranet yang menghubungkan semua karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia pada semua unit. Sebagai teknologi utama dalam *Knowledge Management System*, Kampiun memuat *Organizational knowledge* yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia sehingga karyawan dapat menggunakan pengetahuan yang ada di dalam Kampiun dengan mudah dalam rangka membantu pekerjaannya. *Organizational knowledge* PT. Telekomunikasi Indonesia tersebut terbentuk melalui alur pengetahuan yang terjadi dalam *Knowledge Management System* “Kampiun”. Penelitian ini berfokus pada penggunaan teknologi KMS yang mendukung alur *organizational knowledge* yang ada di dalam *Knowledge Management System* “Kampiun”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mendasarkan pada uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana gambaran penggunaan *Knowledge Management System* “Kampiun” terhadap alur *organizational knowledge* pada PT. Telekomunikasi Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan penggunaan *Knowledge Management System* “Kampium” terhadap alur penggunaan *organizational knowledge* PT. Telekomunikasi Indonesia

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat teoritis dan praktis bagi individu maupun organisasi. Hasil dari penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perluasan ilmu dalam bidang Ilmu Informasi dan Perpustakaan khususnya penggunaan *Knowledge Management System* di suatu organisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi pada pihak terkait antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini mampu mengembangkan kreatifitas dan kemampuan peneliti mengenai *Knowledge Management System*, serta menambah pemahaman peneliti dalam bidang *Knowledge Management* pada umumnya.

2. Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia

Hasil penelitian dapat digunakan untuk menentukan kebijakan SDM dalam upaya mengembangkan kemajuan organisasi melalui *Knowledge Management*

System “Kampiu” sebagai media untuk meningkatkan komunikasi, kolaborasi, penyimpanan dan penemuan kembali pengetahuan perusahaan (*Organizational Knowledge*)

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Knowledge dan Organizational Knowledge

1.5.1.1 Knowledge

Menurut Thomas Davenport dan Laurence Prusak (2002), pengetahuan (*knowledge*) merupakan campuran dari pengalaman, nilai, informasi kontekstual, pandangan pakar dan intuisi mendasar yang memberikan suatu lingkungan dan kerangka untuk mengevaluasi dan menyatukan pengalaman baru dengan informasi. Dilihat dari jenisnya, Polanyi (Sangkala, 2007 : William, 2009) membagi pengetahuan menjadi dua yaitu pengetahuan eksplisit (*explicit knowledge*) dan pengetahuan tacit (*tacit knowledge*). Setiap jenis pengetahuan tersebut terdiri dari berbagai komponen seperti intuisi, pengalaman, kebenaran lapangan, pertimbangan, nilai, asumsi, kepercayaan, dan inteligensia.

Pengetahuan Tacit dan Eksplisit menurut Polanyi (Setiarso, 2006: Tobing, 2007: William, 2009:) :

- Pengetahuan Tacit (*Tacit knowledge*) merupakan pengetahuan khusus dalam konteks pribadi/personal yang sulit untuk diformalkan, diduplikasi, dikomunikasikan dan diajarkan kepada orang lain. Pengetahuan ini didapatkan dari pengalaman, keahlian (*skill*), pemahaman, maupun kebiasaan-kebiasaan baik kemudian dikembangkan melalui proses

mencoba dan kesalahan (*trial and error*). Jadi *Tacit knowledge* ini merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang atau kebiasaan yang ada.

- Pengetahuan Eksplisit (*Explicit Knowledge*) merupakan pengetahuan yang telah di artikulaskan sehingga lebih terstruktur dan dapat disimpan, serta dapat dipindahkan ke siapapun dengan mudah. Pengetahuan ini berbentuk tertulis, terarsip, tersebar (cetak maupun elektronik) digunakan sebagai bahan pembelajaran / referensi untuk orang lain. Contoh dari *explicit knowledge*, meliputi : manual, dokumen, dan prosedur.

Pengetahuan Tacit dan Eksplisit menurut Choi & Lee (Ngah dan Ibrahim, 2008) adalah sebagai berikut:

- Pengetahuan Tacit adalah pengetahuan yang tertanam dalam pikiran yang sulit diekstraksi tanpa persetujuan dari pemilik pengetahuan.
- Pengetahuan Eksplisit adalah Pengetahuan yang dapat dengan mudah didokumentasikan dan berwujud. Pengetahuan ini dapat digunakan, ditulis kembali, ditransfer dan dieksplorasi. Umumnya pengetahuan eksplisit ditulis melalui program komputer dan sudah memiliki hak paten.

Berdasarkan dua pendapat diatas, dapat disimpulkan mengenai ciri-ciri pengetahuan Tacit dan Eksplisit adalah sebagai berikut:

Ciri *Tacit knowledge* :

- Sifatnya sangat personal
- Pengetahuan yang masih tersimpan dalam pikiran manusia, berbentuk *know-how*
- Dikembangkan melalui *trial dan error*

- Sulit diformulasikan, dikomunikasikan dan disebarkan kepada orang lain.
- Penting untuk kreatifitas dan inovasi
- Misalnya pengalaman bertahun-tahun yang dimiliki oleh ahli, gagasan, persepsi, cara berpikir, wawasan, keahlian / kemahiran, dan sebagainya.

Ciri Explicit Knowledge

- Pengetahuan yang sudah terdokumentasi/ terformalisasi
- Terstruktur dengan baik dalam bentuk tertulis, terarsip, tersebar (cetak maupun elektronik)
- Dapat diungkapkan dengan kata-kata dan angka, disebarkan dalam bentuk data, rumus, spesifikasi, dan manual.
- Dapat dikodifikasi/formulasi
- Mudah disimpan, diperbanyak, disebarluaskan dan dipelajari.
- Misalnya dokumen, database, materi audio visual manual, buku, laporan, dokumen, surat, file-file elektronik dll

1.5.1.2 Organizational Knowledge

Menurut Tobing (2007) menyebutkan bahwa *Organizational knowledge* merupakan pengetahuan yang dimiliki suatu organisasi sebagai asset pengetahuan yang dibentuk dari pengetahuan yang dimiliki karyawan baik *tacit* maupun *explicit*.

Ditambahkan oleh Davenport dan Prusak (dalam Tobing, 2007 : 49) bahwa *Organizational knowledge* merupakan pengetahuan yang dimiliki organisasi (baik *tacit* maupun *explicit*) yang dikelola melalui proses kodifikasi ke dalam bentuk yang mudah diakses oleh personil yang membutuhkannya. Jadi,

pengetahuan yang dimiliki organisasi perlu di kodifikasi untuk menjadi *Organizational Knowledge*. Secara harfiah, kodifikasi adalah suatu proses yang dilakukan untuk mengubah pengetahuan yang dimiliki organisasi ke dalam bentuk yang lebih teratur, *explicit* dan dapat dipindahkan sehingga dapat dengan lebih mudah diakses oleh personil yang membutuhkannya (Tobing, 2007 : 50). Kodifikasi untuk *tacit knowledge* dilakukan dengan menyediakan tuntunan bagi anggota organisasi untuk dapat mengidentifikasi dimana atau siapa yang memiliki pengetahuan tertentu.

Menurut Tobing (2007) *Organizational knowledge* dapat diketahui dengan melakukan analisa sebagai berikut :

Knowledge yang sudah dimiliki oleh perusahaan

- Personil KM melakukan ketersediaan analisa pengetahuan dan kualitas pengetahuan.
- Identifikasi unit dan personil yang memiliki pengetahuan tersebut
- Aksesibilitas pengetahuan

Knowledge yang belum dimiliki perusahaan

- Analisa untuk mengidentifikasi organisasi, perusahaan, atau orang yang sudah memiliki pengetahuan
- Tingkat aksesibilitas
- Mengembangkan cara yang dilakukan untuk mengakuisisi, menyimpan, mendistribusikan pengetahuan agar dapat dimanfaatkan oleh perusahaan.

Semua elemen pada *Organizational knowledge* dikendalikan oleh organisasi. Organisasi menyediakan fungsi, struktur, dan personil yg dibutuhkan dalam mengeksekusi proses dan penggunaan teknologi (Tobing, 2007 : 53)

1.5.2 Knowledge Management System (KMS)

Knowledge Management System (KMS) merupakan sistem berbasis komputer untuk mendukung penerapan KM di perusahaan/organisasi, sehingga penyebaran dan pengaksesan pengetahuan akan lebih efisien dan efektif. Manfaat KMS yaitu menciptakan, mendokumentasikan, menggolongkan, dan menyebarkan pengetahuan dalam organisasi. Sedangkan menurut Priambada (2010) keuntungan yang dicapai adanya KMS yaitu:

- a. Format pengetahuan digital lebih mudah disimpan dalam jaringan intranet dan proses pemeliharannya lebih efisien sehingga mudah dianalisa, ditelusuri dan disebarkan.
- b. Setiap pegawai memiliki tanggung jawab dan hak akses yang sama terhadap pengetahuan yang sesuai dengan kepentingannya.
- c. Mendorong setiap orang untuk bekerjasama secara lebih baik dengan orang lain untuk menyelesaikan tugas yang sedang dikerjakan.

KMS mengelola seluruh elemen sistem berupa dokumen, basisdata, kebijakan, dan prosedur lengkap, beserta informasi tentang pengalaman, keahlian, dan kecakapan individu maupun kolektif. Secara singkat KMS merupakan media *organizational repository* yang mengelola *Organizational knowledge* sebagai tempat bertemunya dimana kontributor mengumpulkan pengetahuan dan didistribusikan ke konsumen pengetahuan (Davenport dan Prusak dalam Tobing,

2007 : 48). Tujuannya agar *organizational knowledge* tersebut dapat diakses oleh seluruh karyawan.

Menurut Davenport (dalam Setiarso 2007) untuk membangun KMS dalam organisasi diperlukan enam tahap alur pengetahuan (*knowledge cycle*) yaitu menciptakan pengetahuan, menangkap pengetahuan, menjangking pengetahuan, menyimpan pengetahuan, mengolah pengetahuan, dan menyebarluaskan pengetahuan. Rangkaian kegiatan tersebut dilakukan dengan didukung oleh penggunaan teknologi.

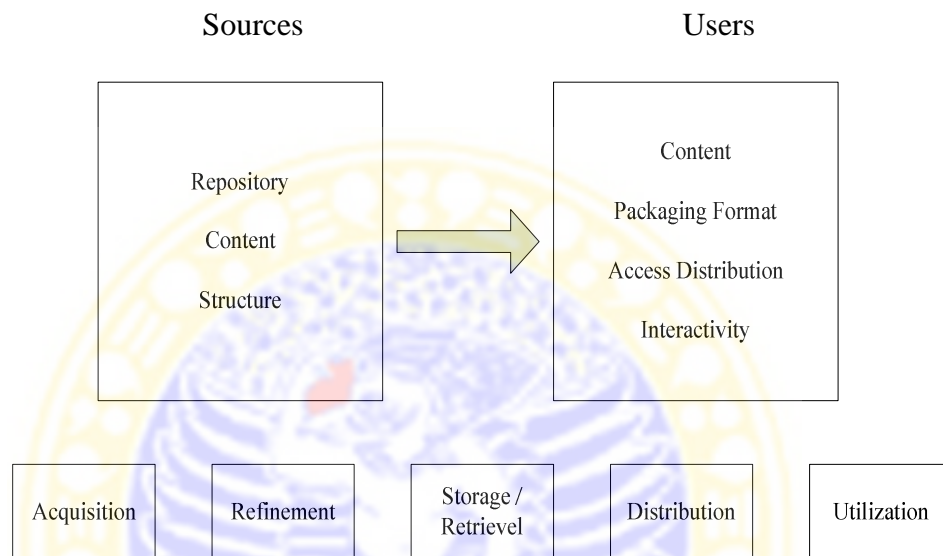
Menurut Putri dan Pangaribuan (2009), terdapat lima prinsip utama yang mendasari pengembangan *Knowledge Management System (KMS)* agar KMS dapat digunakan dengan benar, antara lain :

- Menyimpan pengetahuan secara online dan dapat dilakukan secara online. mudah untuk dianalisa, ditelusuri, diperbaharui dan disebarluaskan.
- Memudahkan akses pengetahuan online.
- Para pegawai menjadi "*Knowledge Worker*".
- Berkerja secara kemitraan (*teamwork*) untuk mencapai sasaran.
- Menghilangkan atau memperkecil penghalang dan memberikan contoh/model.

KMS mempunyai dua aspek penting yaitu teknologi yang digunakan dan alur pengetahuan. Menurut Setiaso (2007 : 21) bahwa KM yang sukses ditinjau dari *system* yang memuat adanya alur pengetahuan (*knowledge cycle*) dan teknologi. Zack (dalam Dalkir 2005 : 28) menjelaskan dalam teorinya *The Zack KM Cycle* bahwa *Knowledge Management System* merupakan sistem yang

digunakan dalam mengelola pengetahuan yang didalamnya terdapat alur pengetahuan (*knowledge cycle*) dan teknologi yang mendukung alur pengetahuan tersebut.

The Zack KM cycle



Gambar I.1 *The Zack KM cycle* (Sumber : Dalkir, 2005 : 30)

1.5.2.1 Teknologi

Teknologi KMS merupakan tempat penyimpanan pengetahuan (*repository*) yang terstruktur dengan memperhatikan format penampilan (*packaging format*), kemudahan akses (*access*) dan interaksi dengan pengguna (*interactivity*)

Priambada (2010) mengemukakan pendapatnya bahwa teknologi KMS sebaiknya mudah digunakan dan harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Dalam hal ini teknologi KMS harus memiliki kemudahan koneksi, mekanisme, homepage, interface, koneksi, serta penggunaan bahasa yang tepat. Galitz (2002) menambahkan bahwa suatu sitem (platform) dilihat dari desainnya harus

memenuhi kaidah antar lain nilai estetika, dapat dimengerti, dapat digunakan pengguna dengan berbagai karakteristik, dapat membimbing pengguna, konsistensi, terdapat control pengguna, efisien, serta sederhana.

Menurut Tobing (2007 : 54) sebuah teknologi sebagai *Organizational Repository* harus memenuhi ketentuan :

- Jangkauan kapabilitas IT memadai
- Karyawan telah memiliki akses intranet dan secara otomatis terdaftar sebagai pengguna intranet

Pada umumnya teknologi yang digunakan dalam KMS adalah internet dan portal. Penggunaan portal dan internet dalam KMS berguna untuk mendukung penyebaran pengetahuan ke seluruh anggota organisasi. Hal tersebut didukung oleh Rovernet (dalam Setiarso, 2007 : 7) mengatakan bahwa intranet merupakan teknologi yang sangat membantu mereka dalam mendistribusikan pengetahuan yang dimiliki perusahaan maupun untuk berbagi pengetahuan (*share best practice*) antar karyawan.

Menurut Setiarso (2006) menyebutkan bahwa sebagian besar situs intranet atau portal suatu organisasi, instansi atau perusahaan memuat fitur forum diskusi (*discussion forum*) yang digunakan untuk memberikan kesempatan yang luas kepada anggotanya dalam menyampaikan kesulitan yang dihadapi dalam pekerjaannya, menimbulkan ide-ide yang bermanfaat untuk meningkatkan produktifitas kerja, serta dapat menyampaikan kritik dan saran terhadap organisasi dalam rangka menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Menurut Tobing (2007 : 30) penggunaan teknologi dalam KMS berfungsi sebagai media untuk mendistribusikan pengetahuan baik melalui intranet atau portal yang memungkinkan pengetahuan yang dimiliki organisasi dan anggotanya tersebar secara meluas dan menjadi milik organisasi (*Organizational knowledge*).

Jika dilihat berdasarkan fungsinya, teknologi bukanlah penentu dalam alur *knowledge management*, namun teknologi memiliki peran yang besar dalam mendukung proses alur *knowledge management*. Menurut Giraldo (dalam Tobing, 2007 : 44) teknologi berperan untuk :

- Memelihara dan menjaga jejak dari data-data transaksi operasional
- Menganalisis lingkungan bisnis
- Memberi dukungan dalam proses pengambilan keputusan
- Meningkatkan kolaborasi dan pengambilan keputusan oleh kelompok.

Selain yang diungkapkan oleh Giraldo diatas, teknologi juga merupakan media dalam KMS yang membantu memfasilitasi *knowledge sharing* sehingga pengetahuan dapat disebarkan secara luas ke semua karyawan korporasi yang memiliki akses ke KMS. Hal itu sesuai dengan pernyataan Turban (dalam Tobing 2007 : 50) bahwa komponen utama dalam teknologi KMS yaitu komunikasi, kolaborasi serta storage dan retrieval. Teknologi sebagai tempat penyimpanan stok *knowledge* dan mengomunikasikan *knowledge* antar anggota untuk pembelajaran dan *sharing* antar anggota

1.5.2.1 Alur Pengetahuan (*Knowledge Cycle*)

Dalam KMS, pengetahuan organisasi (*Organizational Knowledge*) didistribusikan dari *Organizational Repository* yang berisi *database* pengetahuan

kepada kepada pengguna (*users*). Dimana pengetahuan tersebut merupakan pengetahuan yang telah memiliki nilai tambah. Untuk itu pengetahuan organisasi melewati alur (*knowledge cycle*). Alur pengetahuan merupakan rute pengetahuan yang dimiliki suatu organisasi yaitu mulai dari mengakuisisi pengetahuan (*Knowledge Acquisition*), memperbaiki pengetahuan (*Knowledge Refinement*), menyimpan pengetahuan (*Knowledge Storage*), mentransfer pengetahuan (*Knowledge transfer*) dan menggunakan pengetahuan (*Knowledge Utilization*).

a. Akuisisi Pengetahuan (*Knowledge Acquisition*)

Merupakan proses pengadaan data, informasi dan pengetahuan yang berguna bagi organisasi. Akuisisi dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu dengan mengakuisisi pengetahuan yang bersumber dari luar maupun dari dalam organisasi.

Akuisisi yang bersumber dari luar organisasi dilakukan melalui *benchmarking* (patok duga), pengiriman personil untuk magang, pelatihan, membeli pengetahuan yang bersumber dari organisasi lain atau konsultan ahli, menghadiri konferensi yang terkait dengan kebutuhan pengetahuan organisasi, membaca media massa cetak maupun elektronik, mengumpulkan data melalui survey pasar, menyewa karyawan baru dan merger dengan perusahaan lain yang memiliki kompetensi yang dibutuhkan (Tobing, 2007 : 59).

Sementara akuisisi yang berasal dari dalam organisasi didapatkan melalui adanya forum diskusi baik tatap muka (interaksi langsung antar personil) maupun diskusi virtual untuk meng-*capture tacit knowledge*. Namun jika *knowledge* yang ditransfer bersifat *explicit knowledge* maka media yang efektif adalah interaksi

secara virtual. Selain itu Akuisisi pengetahuan juga bisa didapatkan melalui *knowledge sharing* dan *knowledge creation* (Tobing, 2007 : 52). Hal itu dilakukan untuk menyerap pengetahuan yang berasal dari anggota organisasi, belajar dari pengalaman yang sudah ada dan menerapkan proses perubahan yang berkelanjutan.

b. Perbaikan Pengetahuan (*Knowledge Refinement*)

Pengetahuan yang didapatkan dalam proses akuisisi tidak semuanya bisa digunakan secara langsung, oleh karena itu diperlukan proses perbaikan pengetahuan (*Knowledge Refinement*). *Knowledge Refinement* merupakan proses melakukan penambahan atas pengetahuan yang sudah ada agar pengetahuan tersebut lebih mudah digunakan. Menurut Tobing (2007 : 70) *Knowledge Refinement* dapat dilakukan dengan cara:

- Meningkatkan (*upgrade*) KMS
- Terdapat pengelola *Organizational knowledge* (petugas KM) yang bertugas mengoperasikan KMS
- Terdapat *frequent ask question* (FAQ) untuk masalah yang sering ditemui oleh para pengguna

c. Penyimpanan Pengetahuan (*Knowledge Storage*)

Merupakan media yang digunakan sebagai tempat penyimpanan *Organizational knowledge* baik dalam bentuk hardcopy maupun format digital. Hal yang perlu diperhatikan dalam *Knowledge Storage* adalah masalah taksonomi (klasifikasi) dan keamanan dokumen (dalam Tobing, 2007 : 49). Taksonomi

dilakukan untuk memudahkan pengguna dalam mengakses *knowledge* yang dicari dan memudahkan pengelolaan dokumen.

d. Transfer Pengetahuan (*Knowledge Transfer*)

Merupakan proses mentransfer atau mendistribusikan pengetahuan dari satu pihak ke pihak lain. Dalam transfer pengetahuan ini perlu memperhatikan bentuk pengetahuan yang akan ditansfer yaitu tacit knowledge dan eksplisit knowledge. Menurut Nonaka dan Takeuchi (Setiarso, 2006: Tobing, 2007) transfer pengetahuan dapat dilakukan melalui empat cara sebagai berikut:



Gambar I.2. Transfer Pengetahuan SECI Nonaka dan Takeuchi, 1995 (Sumber: Setiarso, 2006)

1. Sosialisasi merupakan transfer pengetahuan dari tacit ke tacit dalam bentuk percakapan, observasi dan sejenisnya.
2. Eksternalisasi merupakan transfer pengetahuan dari tacit ke eksplisit pengetahuan seseorang yang dimiliki secara pribadi. Yaitu proses dimana terjadi pertukaran pengetahuan personal, sehingga pengetahuan dikomunikasikan di antara anggota. Misalnya mengajarkan pengetahuan yang dimilikinya kepada orang lain.

3. Kombinasi merupakan transfer pengetahuan dari eksplisit ke eksplisit yaitu bentuk pengetahuan yang dikodifikasikan.
4. Internalisasi merupakan transfer pengetahuan dari eksplisit ke tacit. Yaitu proses dimana pengetahuan yang diakui organisasi digunakan oleh personal dalam rangka sosialisasi mereka. Internalisasi pengetahuan dilakukan melalui kegiatan pencarian dan menemukan kembali pengetahuan yang tersimpan dalam organisasi. Misalnya pembelajaran dari suatu dokumen untuk dipraktikkan.

5. Penggunaan Pengetahuan (*Knowledge Utilization*)

Merupakan memanfaatkan pengetahuan organisasi (*Organizational knowledge*) yang tersedia dalam KMS menjadikan karyawan memiliki pengalaman intelektual yang lebih tinggi dan dapat digunakan dalam pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah pekerjaan. Selain itu, pemanfaatan pengetahuan akan merangsang karyawan memperoleh ide-ide baru yang muncul. Ide-ide tersebut merupakan cikal bakal inovasi yang bermanfaat bagi perusahaan (Tobing, 2007 : 54). Ukuran keberhasilan KM adalah tersedianya pengetahuan yg dibutuhkan oleh karyawan untuk menjalankan proses bisnis perusahaan dengan lebih efisien dan efektif (Tobing, 2007 : 53). Pengetahuan ini dapat juga bermanfaat untuk menyelesaikan masalah yang timbul (Sangkala, 2007 : 98). Dalam proses ini didapatkan strategi pemanfaatan pengetahuan, menetapkan cara pengukuran dampak penggunaan pengetahuan, mekanisme penyempurnaan pengetahuan dan pengkayaan pengetahuan sesudah digunakan. Menurut Liam Farey (dalam Tobing, 2007 : 77) pemanfaatan pengetahuan dapat dirasakan dalam

proses pengambilan keputusan yang merupakan hasil integrasi dengan pembelajaran (*learning*), jadi bukan hanya sekedar akuisisi dan penciptaan pengetahuan.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif. Tipe deskriptif dipilih karena peneliti bermaksud menggambarkan Penggunaan *Knowledge Management System* “Kampium” terhadap alur *organizational knowledge* di PT. Telekomunikasi Indonesia dengan tanpa melakukan pengujian hipotesis. Seperti yang diungkapkan Taylor dalam Pendit (2003) yang merumuskan penelitian kuantitatif sebagai sebuah penelitian yang bertujuan menyajikan gambaran (deskripsi) tentang sebuah fenomena secara valid dan objektif.

Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang menggambarkan hasil penelitian dari sekelompok manusia atau suatu objek tertentu dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dari fenomena yang diselidiki (Nasir, 2003).

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan survey karena jumlah populasi relatif besar, yaitu jumlah keseluruhan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional V Surabaya. Sebagaimana yang diungkapkan Singarimbun (1989 : 3) bahwa penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Lebih lanjut, Bungin (2001 : 49) menjelaskan bahwa

dengan survey memungkinkan untuk menggeneralisasi suatu gejala sosial atau variabel social tertentu kepada gejala sosial atau variabel sosial dengan populasi yang lebih besar. Oleh karena populasi yang besar itu dimungkinkan pula peneliti menggunakan sampel guna meringankan penelitian. Dengan demikian, hanya sebagian saja yang diambil sebagai sampel dalam penelitian ini.

Peneliti memfokuskan penelitian ini pada gambaran mengenai Penggunaan *Knowledge Management System* “Kampiu” terhadap alur *organizational knowledge* di PT. Telekomunikasi Indonesia.

1.6.2 Lokasi Penelitian

Dalam pengumpulan data penelitian ini mengambil lokasi di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V Surabaya Jl. Ketintang no. 156. Alasan dipilihnya lokasi ini sebagai obyek penelitian adalah karena PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi yang terbesar di Indonesia yang sudah menerapkan *Knowledge Management*. Implementasinya melalui adanya *Knowledge Management System* yang diberi nama “Kampiu” dimana yang diolah dalam Kampiu adalah *Organizational knowledge* PT. Telekomunikasi Indonesia. Jadi, Kampiu telah mencakup semua *Organizational knowledge* pada PT. Telekomunikasi Indonesia. Kampiu ini merupakan media yang diunggulkan PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai media *knowledge sharing* serta penunjang kinerja karyawan. Melalui portal Kampiu, karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia dapat memanfaatkan pengetahuan yang ada di dalamnya dengan mudah (*retrivel*). Selain itu “Kampiu” juga digunakan sebagai media komunikasi, kolaborasi dan *repository*.

Alasan lain memilih PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai lokasi penelitian adalah telah diraihnya ajang *Knowledge Festival* dan *Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE) Award* pada bulan Juli tahun 2010 dengan penilaian kebijakan Knowledge sharing, Portal Kampiun, aktifitas K-sharing, serta pelatihan yang mendukung untuk mengimplementasikan *Knowledge Management* di perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi *Knowledge Management* PT. Telekomunikasi Indonesia terbukti sukses.

Sedangkan alasan menetapkan lokasi pada PT. Telekomunikasi Indonesia khususnya Divre V yang ada di Surabaya karena Divre V Surabaya merupakan cabang yang memiliki divisi paling lengkap dibanding lainnya karena memiliki program layanan yang paling banyak dan variatif sehingga populasi karyawan lebih karakteristik dan heterogenitas. Hal ini akan sangat mendukung penelitian karena data yang diharapkan akan reasonable dan lebih justified.

1.6.3 Definisi Konseptual

1.6.3.1 *Knowledge Management System*

Knowledge Management System (KMS) merupakan sistem berbasis komputer untuk mendukung penerapan KM di perusahaan/organisasi, sehingga penyebaran dan pengaksesan pengetahuan akan lebih efisien dan efektif.

1.6.3.2 *Organizational knowledge*

Organizational knowledge merupakan pengetahuan yang dimiliki suatu organisasi sebagai *knowledge asset* yang dibentuk dari *knowledge* yang dimiliki karyawan baik *tacit* maupun *explicit*.

1.6.3.3 Portal Kampiun

Portal Kampiun merupakan *Organizational knowledge Management System* Telkom yang berbasis Teknologi Informasi (TI) dan web dimana sistem ini digunakan secara intranet untuk melakukan *acquisition*, *sharing* sampai *utilization knowledge* bagi karyawan Telkom.

1.6.3.4 Teknologi

Teknologi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Teknologi *Knowledge Management System* sebagai tempat penyimpanan pengetahuan (*repository*) yang terstruktur dengan memperhatikan format penampilan (*packaging format*), kemudahan akses (*access*) dan interaksi dengan pengguna (*interactivity*)

1.6.3.5 Alur Pengetahuan

Merupakan proses pengolahan pengetahuan mulai dari pengetahuan di akuisisi (*Knowledge Acquisition*), perbaikan pengetahuan (*Knowledge Refinement*), penyimpanan pengetahuan (*Knowledge Storage*), transfer pengetahuan (*Knowledge Transfer*), sampai pengetahuan dapat bermanfaat bagi anggota organisasi (*Knowledge Utilization*).

1.6.4 Definisi Operasionalisasi

Definisi operasional dalam penelitian ini diturunkan dari teori *Knowledge Management System* yang dikemukakan Zack yang terdiri atas dua variable yaitu penggunaan teknologi dan alur *Organizational knowledge*.

1.6.4.1 Teknologi

Dalam teori Zack, variabel penggunaan teknologi diturunkan dalam indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Akses (Access)
 - Kemudahan akses
 - Kecepatan koneksi
- b. Format penampilan (*packaging format*)
 - Homepage
 - Mekanisme
 - Desain Interface
 - Bahasa yang digunakan dalam Kampiun
- c. Interaksi dengan pengguna (*interactivity*)
 - Komunikasi
 - Kolaborasi
 - Penyimpanan dan Penemuan kembali

1.6.4.2 Alur Pengetahuan

- a. Akuisisi Pengetahuan (*Knowledge Acquisition*)

Akuisisi pengetahuan yang terdapat dalam Kampiun melalui:

- Adanya tindakan *upload* dokumen ke dalam sistem Kampiun
- Pengetahuan yang *diupload* berasal dari membaca buku/majalah/media massa cetak, mengunduh dari internet, hasil training, seminar, dan pelatihan maupun *sharing* dengan teman

- Akuisisi pengetahuan juga didapatkan dari hasil sharing antar anggota melalui forum virtual yang ada dalam Kampiun

b. Perbaikan Pengetahuan (*Knowledge Refinement*)

Perbaikan atas pengetahuan yang sudah ada agar pengetahuan tersebut actual dan mudah digunakan.

- Meningkatkan (*upgrade*) Portal Kampiun melalui konten, tampilan dan fitur aplikasi.
- Terdapat pengelola KM yang bertugas mengoperasikan Portal Kampiun
- Terdapat *frequent ask question* untuk masalah yang sering ditemui oleh para pengguna Portal Kampiun

c. Penyimpanan Pengetahuan (*Knowledge Storage*)

Dalam menjalankan fungsi sebagai tempat penyimpanan *Organizational knowledge* maka hal perlu diperhatikan adalah

- Klasifikasi pengetahuan yang digunakan dalam Portal Kampiun untuk memudahkan pengguna dalam mengakses *knowledge* yang dicari dan memudahkan pengelolaan dokumen.
- Keamanan pengetahuan yang terdapat dalam Portal Kampiun terjaga.

d. Transfer Pengetahuan (*Knowledge Transfer*)

Pengetahuan didistribusikan atau ditransfer kepada pengguna melalui empat cara sebagai berikut:

- Sosialisasi → Transfer pengetahuan dari Tacit ke tacit
- Eksternalisasi → Transfer pengetahuan dari tacit ke eksplisit

- Kombinasi → Transfer pengetahuan dari eksplisit ke eksplisit
 - Internalisasi → Transfer pengetahuan dari eksplisit ke tacit
- e. Penggunaan Pengetahuan (*Knowledge Utilization*)

Dalam penggunaan pengetahuan hal perlu diperhatikan adalah

- Strategi penggunaan pengetahuan
- Dampak penggunaan pengetahuan

1.6.5 Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi adalah totalitas dari semua obyek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti (Hasan, 2002 : 58). Populasi yang dituju dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional V Surabaya. Jumlah populasi yang diketahui adalah 261 karyawan.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel acak atau *random sampling/probability sampling*, dengan teknik pengambilan sampel proporsional atau *proporsional sampling*. Digunakannya teknik pengambilan sampel proporsional (*proporsional sampling*) karena peneliti dihadapkan pada beberapa unit-unit populasi sehingga harus menggunakan perwalian berimbang pada tiap unitnya (Bungin, 2001 : 118).

Dalam menentukan besaran sampel, Perencanaan sampel dengan bobot representatif kadang kurang memuaskan peneliti, karena kadang upaya mendeskripsikan populasi kurang berhasil disebabkan karena populasi memiliki ciri tak terhingga. Untuk itu, harus dilakukan perhitungan secara pasti jumlah

besaran sampel berdasarkan pada pendugaan proporsi populasi (Bungin, 2004 : 105). Berikut adalah rumus perhitungannya:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

d2 = Nilai presisi yang ditetapkan sebesar 10%

Melalui rumus diatas maka jumlah besaran sampel minimum yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{261}{261 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{261}{3,61}$$

$$n = 72,299169$$

$$n = 72 \text{ responden}$$

Jadi jumlah sampel yang yang diambil dalam penelitian ini minimal sebanyak 72 responden dan diputuskan mengambil 75 responden untuk mempermudah dalam perhitungan. Adapun banyaknya sampel yang diambil dalam tiap divisi adalah sebagai berikut:

1. Divisi Billing & Collection → populasi 34 orang

$$= \frac{34}{261} \times 72 = 9,37 = 7 \text{ responden}$$

2. Divisi Planning & QoS → populasi 22 orang

$$= \frac{22}{261} \times 72 = 6,06 = 6 \text{ responden}$$

3. Divisi Customer Care → populasi 20 orang

$$= \frac{20}{261} \times 72 = 5,51 = 6 \text{ responden}$$

4. Divisi Sales → populasi 18 orang

$$= \frac{18}{261} \times 72 = 4,965 = 5 \text{ responden}$$

5. Divisi General Support → 22 orang

$$= \frac{22}{261} \times 72 = 6 = 6 \text{ responden}$$

6. Dvisi Consumer Service Regional V → 108 orang

$$= \frac{108}{261} \times 72 = 29,79 = 30 \text{ responden}$$

7. Dvisi HR V (DCS) → 37 orang

$$= \frac{37}{261} \times 72 = 10,20 = 10 \text{ responden}$$

Selanjutnya pengambilan sampel dalam tiap unit dilakukan dengan cara random sampai didapatkan 75 responden.

1.6.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

a. Data primer

Untuk mengumpulkan dara primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angket/ kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah daftar pertanyaan kepada responden (Singarimbun, 1991 : 3). Tipe pertanyaan kuesioner yang diajukan pada responden bersifat tertutup dan semi terbuka yaitu dengan memberikan opsi jawaban lainnya yang bertujuan untuk memperkaya data. Adapun untuk memperjelas suatu argumen dari objek

penelitian yang diteliti maka digunakan probing sebagai penjabar dari fenomena tersebut. Selain itu pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui *indepth interview* pada pihak-pihak yang terkait mengenai gambaran *Knowledge Management* dan *Knowledge Management System* “Kampium” yang diterapkan PT. Telekomunikasi Indonesia yang digunakan untuk keperluan gambaran umum.

b. Pengumpulan data sekunder

Yakni diperoleh dalam bentuk yang sudah diolah oleh pihak tertentu PT. Telekomunikasi Indonesia misalnya Website Telkom, SOP, Portal Kampium dan Surat Keputusan.

c. Studi kepustakaan

Peneliti mengumpulkan data melalui daftar pustaka dengan mempelajari buku-buku, skripsi, thesis, jurnal, laporan penelitian, serta publikasi-publikasi lainnya, baik dari dalam negeri maupun luar negeri yang umumnya diperoleh melalui internet.

d. Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung di lapangan yakni pengamatan langsung terhadap mengenai gambaran penggunaan *Knowledge Management System* “Kampium” terhadap alur *organizational knowledge* di PT. Telekomunikasi Indonesia. Observasi dilakukan agar data yang diperoleh lebih mencerminkan keadaan yang sewajarnya dan sebenarnya tanpa usaha yang disengaja untuk mempengaruhi, mengatur atau memanipulasikannya.

1.6.7 Teknik pengolahan dan analisa data

1.6.7.1 Teknik pengolahan data

Setelah data dikumpulkan, tahap selanjutnya adalah pengolahan data. Menurut Hasan (2002 : 89), pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Pengolahan data dalam penelitian ini meliputi dilakukan dengan cara sebagai berikut :

a. Editing

Editing adalah kegiatan mengecek atau mengoreksi satu-persatu data yang telah dikumpulkan dengan memberikan identitas pada instrumen penelitian yang telah dijawab (Bungin, 2001 : 182). Hal yang perlu diperhatikan pada tahap editing ini, adalah kelengkapan isi jawaban, kejelasan tulisan, kejelasan makna jawaban, konsistensi/keajekan kesesuaian antar jawaban, relevansi jawaban dan keseragaman kesatuan (Sutinah, 2007 : 94).

b. Koding

Koding adalah mengklasifikasikan data-data yaitu data yang telah diedit diberi identitas menurut kriteria tertentu sehingga memiliki arti pada saat dianalisis (Bungin, 2001 : 184). Pada tahap ini peneliti memberikan kode-kode dalam bentuk angka yang memudahkan dalam menganalisis.

c. Tabulasi data

Tabulasi data adalah memasukkan atau memindahkan semua data dari kuesioner pada tabel-tabel tertentu, mengatur angka-angkanya serta menghitungnya (Bungin, 2001 : 185). Kemudian data tersebut diolah dengan

menggunakan SPSS 16.0 untuk statistik deskriptif, terutama untuk keperluan menyajikan tabel frekuensi tunggal dan silang.

1.6.6.2 Teknik Analisis Data

Merupakan kegiatan Analisis data membuat rumusan dan memberikan makna yang dapat mencerminkan gambaran analisisnya sehingga menghasilkan kesimpulan-kesimpulan yang akurat yang berguna dalam memecahkan masalah (Sutinah, 2007 : 97). Dalam proses analisa data ini dilakukan denfan mendeskripsikan dan menjelaskan temuan penelitian yang telah disajikan dalam bentuk tabel tunggal dan tabel silang (cross table), yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Tujuan dari analisa data deskriptif adalah (Patton, 1980 : 268) :

1. Menganalisis proses berlangsungnya suatu fenomena sosial dan memperoleh suatu gambaran terhadap proses tersebut.
2. Manganalisis makna yang ada dari data yang didapat dari kuesioner.

Hasil data yang diperoleh dari lapangan akan di analisis secara deskriptif, yaitu dengan memaparkan data-data yang ada secara sedetail mungkin dan melakukan interpretasi data. Data yang berhasil dikumpulkan ditabulasi dan disusun dalam bentuk tabel ringkas yang mudah dipahami sehingga dapat ditarik kesimpulan. Analisis data dapat menggunakan cara sebagai berikut :

$$\frac{\text{frekuensi}}{\text{jumlah responden}} \times 100\%$$

Kegiatan menganalisis data meliputi menjelaskan isis tabel, memasukkan teori yang akan memperkuat penjelasan dan menambahkan hasil probing untuk mendukung analisis tersebut.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 PT. Telekomunikasi Indonesia

2.1.1 Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (infokom) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk menyediakan jasa telepon tidak bergerak kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*cellular*), data dan internet, jaringan dan interkoneksi baik secara langsung maupun secara langsung melalui anak perusahaan. Sampai 31 Desember 2009, jumlah pelanggan perusahaan tumbuh sebesar 21,2% atau menjadi total 105,1 juta pelanggan dibandingkan setahun sebelumnya. Untuk telepon saja, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk melayani 8,4 juta pelanggan telepon tetap, 15,1 juta pelanggan telepon tetap nirkabel, dan 81,6 juta pelanggan telepon seluler.

Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dimulai sejak tahun 1882 yaitu mulai dari sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf dibentuk pada masa pemerintahan kolonial belanda Post En Telegraafdienst, Post Telegraafen Telefoondienst / PTT-Dienst (1906), PN Pos Dan Telekomunikasi (1961), Perumtel (1970), dan pada akhirnya menjadi Persero PT. Telkom pada tahun 1991.

Pada November 1995 PT. Telekomunikasi Indonesia melakukan penawaran umum perdana dan sejak itu saham PT. Telekomunikasi Indonesia tercatat di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), New York Stock Exchange (NYSE) dan London Stock Exchange (LSE). Sejak tanggal itu pula PT. Telekomunikasi Indonesia menjadi perusahaan publik, sehingga namanya menjadi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Terbuka). PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk merupakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara), Negara Republik Indonesia (RI) menjadi pemegang saham mayoritas di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yaitu 51,19% dan public memegang 48,81%. Sebagian besar kepemilikan saham publik (45,58%) dimiliki oleh investor asing, dan sisanya (3,23%) oleh investor dalam negeri.

Tahun 1999 ditetapkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Penghapusan Monopoli Penyelenggaraan Telekomunikasi. Memasuki abad ke-21, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia. Tahun 2001 PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat. Sejak bulan Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal. Sementara itu, pada 23 Oktober 2009, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk meluncurkan "*New Telkom*" ("Telkom baru") yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan.

Seiring dengan kemajuan bidang telekomunikasi dan teknologi Informasi, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk pun terus menambah layanan komunikasi secara terpadu melalui unit-unit bisnisnya. Unit-unit PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk terdiri dari divisi, center, yayasan dan anak perusahaan. Anak perusahaan itu antara lain : PT. Telekomunikasi Indonesia International (“TII”, sebelumnya PT Aria West international -“AWI”, 100% dimiliki TELKOM), PT Mitratel (“Mitratel”, 100% dimiliki TELKOM), PT Pramindo Ikat Nusantara (“Pramindo”, 100% dimiliki TELKOM), PT Telekomunikasi Seluler (“TELKOMsel”, 65% dimiliki TELKOM), PT Multimedia Nusantara (“Metra”, 100% dimiliki TELKOM), PT Infomedia Nusantara (“Infomedia”, 100%-dimiliki TELKOM, melalui 49% kepemilikan Metra), PT Indonusa Telemedia (“Indonusa”, 100% dimiliki TELKOM, melalui 1,25% kepemilikan Metra), PT Graha Sarana Duta (“GSD”, 99,99% dimiliki TELKOM), dan PT Napsindo Primatel Internasional (“Napsindo”, 60% dimiliki TELKOM). Selain itu untuk lebih memfokuskan bisnis, Metra juga telah memiliki anak usaha lain diantaranya adalah Sigma dan Finnet.

Untuk menghadapi tantangan dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan mobilitas dan konektivitas tanpa putus, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk telah memperluas portofolio bisnisnya yang mencakup telekomunikasi, informasi, media dan *edutainment* (TIME). Sasaran strategis perusahaan adalah meningkatkan infrastruktur, memperluas teknologi *Next Generation Network* (NGN) dan melakukan sinergi di seluruh jajaran TELKOMGroup, sehingga

pelanggan baik ritel terlebih korporasi dapat menikmati kualitas, kecepatan, kehandalan dan layanan pelanggan yang lebih baik.

2.1.2 Visi Dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk

Melalui unit bisnis ini PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk ingin menyampaikan visinya, yaitu menjadi pelaku infokom (informasi dan Komunikasi) terkemuka di kawasan regional. Sedangkan misi yang diemban untuk mencapai visi tersebut adalah memberikan layanan *One stop infocom* dengan kualitas yang prima dan harga kompetitif, mengelola usaha dengan cara yang terbaik dengan mengoptimalkan SDM yang unggul, dengan teknologi yang kompetitif dan dengan *business partner* yang sinergi.

2.1.3 Layanan

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wireline*), jasa telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*mobile service*), data/internet serta jasa multimedia lainnya. Berikut adalah beberapa layanan telekomunikasi Telkom:

1. Telepon

- Telepon tetap (PSTN), layanan telepon tetap yang pernah menjadi monopoli Telkom di Indonesia
- TelkomFlexi, layanan telepon *fixed wireless* CDMA

2. Data/Internet

- TelkomNet Instan, layanan akses internet dial up
- TelkomNet Astinet, layanan akses internet berlangganan dengan fokus perusahaan

- Speedy, layanan akses internet dengan kecepatan tinggi (broad band) menggunakan teknologi ADSL
- E-Business (i-deal, i-manage, i-Settle, i-Xchange, TELKOMWeb Kiostron, TELKOMWeb Plazatron)
- Solusi Enterprise - INFONET
- TELKOMLink DINAccess
- TELKOMLink VPN IP, layanan komunikasi data any to any connection berbasis IP MPLS
- TELKOMNet Whole Sale (VPN Dial), Layanan akses dial up ke intranet suatu perusahaan yang dilakukan secara remote dan mobile melalui jaringan data berbasis TCP IP (MPLS/tunneling) pada TELKOMNet.
- TELKOM ISDN, jaringan digital yang menyediakan layanan telekomunikasi multimedia, merupakan pengembangan dari sistem telepon yang telah terintegrasi.

3. Satelit

- TELKOMSatelit (Sewa Transponder)
- TELKOMVSAT (VSAT)

2.1.4 Lokasi Perusahaan

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk mempunyai 7 (tujuh) Divisi Regional yang memiliki daerah teritorial tertentu dan tersebar di seluruh wilayah Indonesia yaitu

1. Divisi Regional I, Sumatra
2. Divisi Regional II, Jakarta

3. Divisi Regional III, Jawa Barat
4. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan daerah Istimewa Yogyakarta
5. Divisi Regional V, Jawa Timur
6. Divisi Regional VI, Kalimantan
7. Divisi Regional VII, Nangura Kamuri yang terdiri dari : Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Irian Jaya

2.2 TELKOM DIVRE V

Untuk memberikan lingkungan kerja yang kondusif dan sinergi, DIVRE V menerapkan budaya perusahaan “The Telkom Way 1-3-5” Senior Leader menetapkan values PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V antara lain : *Customer Value, Excellent Service* dan *Competent People*. Ke-tiga nilai tersebut dicapai dengan menetapkan perilaku sebagai berikut: *Stretch The Goals, Simplicity, Involve Everyone, Quality is My Job* dan *Reward the Winners*.

Selain itu Senior Leader juga menetapkan Kebijakan Mutu yang merupakan upaya PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V untuk memuaskan Customer, Karyawan dan Pemegang Saham melalui penerapan ISO 9001:2000. Kebijakan Mutu PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V adalah “Telkom Divre V memiliki komitmen untuk menyediakan jasa informasi dan komunikasi bermutu tinggi berupa jasa Infokom. Dengan menerapkan Telkom *Quality Management System* (T-QMS) yang merupakan perwujudan budaya kerja perusahaan, untuk meningkatkan mutu secara berkesinambungan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, karyawan dan pemilik perusahaan dengan melibatkan

karyawan secara aktif, sehingga PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V menjadi perusahaan jasa telekomunikasi terdepan di Jawa Timur.

Saat ini, PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V masih menjadi perusahaan penyedia jasa layanan telekomunikasi terbesar di Jawa Timur. Dalam bisnis POTS, daya saing utama yang dimiliki adalah dukungan *Customer Base* yang besar, jaringan akses nirkabel tembaga yang terbesar di Jawa Timur dan dukungan layanan produk substitusi/alternative. Untuk itu senior leader PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V memiliki komitmen untuk terus melakukan inovasi dan *improvement* sejalan dengan arah bisnis dan *strategic planning*.

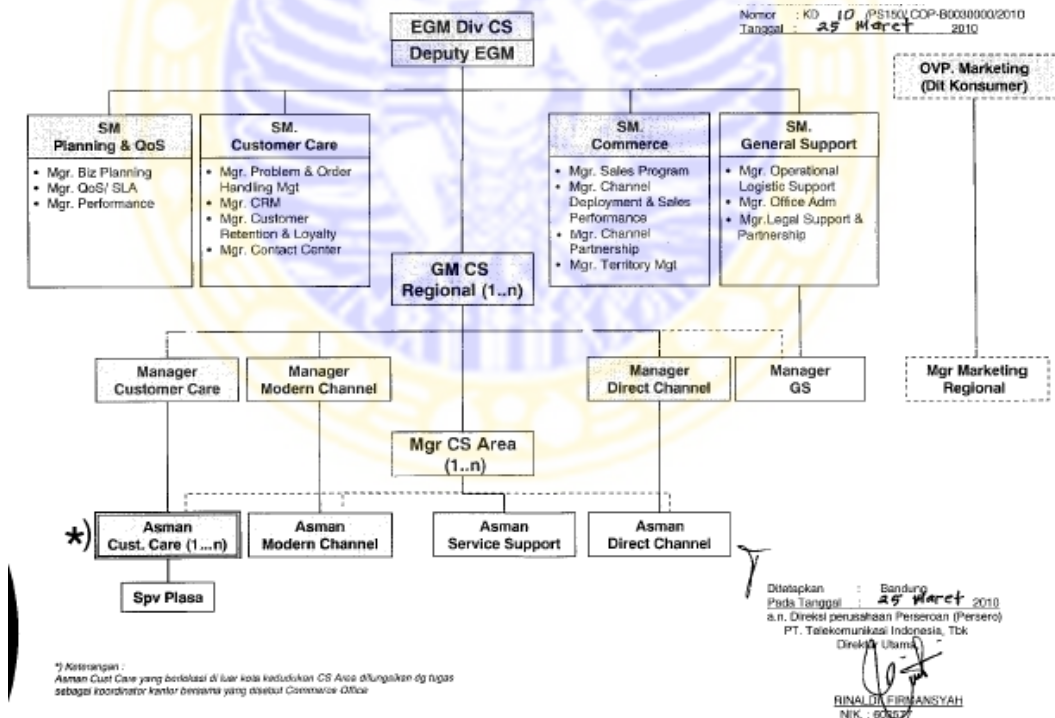
Bisnis PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V adalah sebagai penyedia layanan dan Network (*full service and network provider*) di bidang Informasi dan komunikasi antara lain:

1. Telkom Phone (P) Net : Layanan berbasis telepon yang meliputi layanan dasar telepon, jasa nilai tambah (Jasnita), interkoneksi dan *Voice over internet Protocol (VoIP)*
2. Telkom Fix-Wireless (M) net: Layanan telepon *Fix wireless* yang berbasis teknologi CDMA
3. Telkom Vision (V) Net : Layanan TV kabel yang berbasis teknologi HFC
4. Telkom Inter/Intra (I) Net : Layanan data dan layanan yang berbasis *Internet protocol* meliputi akses, (*communication, connection*, layanan online berbasis internet serta layanan data baik yang bersifat permanen maupun berbasis switch (PSDN: *packed switch data network*)

5. Telkom Service (S) net : Layanan berbasis service yang meliputi Telkom Call center, Directory Acces System dan Comercial Call Center.

2.2.1 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Divisi Regional V

PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V merupakan penyedia layanan dan network bagi pengguna. Oleh karena itu, bagian yang terpenting dalam PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V adalah Divisi Consumer Service. Namun pada PT. Telekomunikasi Indonesia Divre V juga terdapat divisi atau bagian organisasi yang lebih umum antara lain Payment (Unit Billing Collection), Sistem Informasi (information System), dan Human Resource. Berikut adalah struktur organisasi divisi Consumer Service:



Gambar 2.2 : Struktur Organisasi Consumer Service PT. Telkom Divre V (Sumber: Surat Keputusan Direksi PT. Telekomunikasi Indonesia Nomer KD 10/PSI150/COP-BOO300000/2010)

2.3 Knowledge Management PT. Telekomunikasi Indonesia

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom) menerapkan Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Manajement*) sejak tahun 2005. Penerapan *Knowledge Management* bertujuan menciptakan kolaborasi dan komunikasi sebagai sarana pendorong untuk berkomunikasi dan berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*). Selain itu, untuk menciptakan sebuah sistem dan mekanisme pengelolaan pengetahuan yang dimiliki perusahaan.

Implementasinya adalah dengan melakukan perubahan untuk menjadi perusahaan yang berbasis pengetahuan (*transforming to be knowledge enterprise model*). Dalam implementasi *Knowledge Management*, Telkom memerlukan arsitektur *Knowledge Management* yang bertujuan sebagai kerangka dan landasan bagi pengembangan dan pengoperasian *Knowledge Management*. Perancangan manajemen pengetahuan (*Knowledge Management architecture*) Telkom terdiri dari 4 komponen utama

1. Pekerja Pengetahuan (*Knowledge worker*) sebagai produsen dan konsumen pengetahuan.
2. Teknologi sebagai sistem distribusi, *repository*, server dan isi.
3. Input / output berupa objek yang membentuk dan dibentuk oleh pengetahuan seperti strategi, perencanaan, pengembangan produk dan layanan serta operasi infrastruktur dan pelayanan.
4. Pengontrol baik tim *Knowledge Management* dan pimpinan yang mengendalikan *knowledge worker*.

Secara umum kegiatan Implementasi *Knowledge Management* yang ada dalam arsitektur KM Telkom dilakukan melalui sistem manajemen pengetahuan (*Knowledge Management System*) Telkom yang dinamai “Kampiu”. Melalui Kampiu itulah kegiatan *Knowledge Management* dilakukan mulai dari pengadaan pengetahuan (*Knowledge Acquisition*) sampai pengetahuan tersebut digunakan (*Knowledge Utilization*) dan bermanfaat bagi perusahaan.

2.4 Knowledge Management System “Kampiu”

Kampiu merupakan *Knowledge management System* yang dimiliki PT. Telekomunikasi Indonesia yang berbasis Teknologi Informasi (TI). Kampiu berawal dari ide divisi Sistem Informasi (*Information System*) yang membuat sebuah sistem *database* yang diberi nama Telkom Knowledge. Telkom Knowledge ini menyimpan pengetahuan yang dimiliki karyawan dalam divisi tersebut kemudian pengetahuan tersebut dapat diakses oleh seluruh karyawan IS. Selanjutnya pada tahun 2005, sistem ini diterapkan di seluruh PT. Telekomunikasi Indonesia dengan tujuan agar pengetahuan dapat dimanfaatkan oleh karyawan di PT. Telkom. Sejak saat itu perkembangan Kampiu sangat signifikan, mulai dari hanya digunakan oleh 150 pegawai berkembang keseluruhan Divisi di lingkungan Telkom (lebih dari 20.000 pegawai). Implementasi Kampiu membuat Telkom menjadi sebuah perusahaan yang berhasil memanfaatkan pengetahuan perusahaan (*Organizational Knowledge*).

Sistem ini digunakan sebagai alat kerja bagi seluruh jajaran manajemen dan karyawan untuk akuisisi (*acquisition*), berbagi (*sharing*) dan penggunaan pengetahuan (*utilization knowledge*). Kampiu sebagai pasar pengetahuan secara

maya (*virtual knowledge market*) sebagai tempat bertemunya user sebagai konsumen pengetahuan (*knowledge buyer*) dan para ahli sebagai produsen pengetahuan (*knowledge seller*) untuk bertukar pengetahuan dan pengalaman, serta merupakan *virtual competency server* sebagai sarana meningkatkan kompetensi karyawan melalui belajar sendiri (*self learning*). Dan dalam perkembangannya, Kampiun tidak hanya menjadi sebuah aplikasi *Knowledge Management* yang berdiri sendiri melainkan Kampiun juga digunakan sebagai sarana pembuktian kompetensi pegawai yang merupakan suatu kriteria penilaian kompetensi.

Secara structural, system ini berada dibawah kendali Corporate Affair *Knowledge management* (Divisi KM). Divisi KM ini bertugas untuk melakukan administrasi Isi, menyimpan *knowledge*, dan merapikan penyimpanan knowledge dalam Kampiun. buat direktori *knowledge*, sehingga mudah diakses oleh orang yang membutuhkannya. Selain itu divisi ini juga melayani permintaan isi dan keluhan-keluhan mengenai isi. Keluhan bisa disampaikan secara langsung dan juga dapat melalui fasilitas *contact us – contact admin*. Dalam mengoperasikan Kampiun, divisi KM dibantu oleh beberapa pihak antara lain :

1. Divisi Sistem Informasi (Div. *Information System*)

Divisi ini bertanggung jawab dalam aplikasi sistem Kampiun untuk memastikan bahwa fungsi-fungsi dan kapabilitas Kampiun berfungsi dengan semestinya. Divisi Sistem Informasi juga menangani keluhan-keluhan yang terkait dengan hambatan yang dialami dalam penggunaan Kampiun.

2. Divisi Sumber Daya Manusia (Div. *Human Resource*)

Divisi ini bertugas untuk memantau hasil perkembangan kompetensi karyawan yang menggunakan Kampiun. Dimana karyawan yang menunjukkan peningkatan kompetensinya dalam menggunakan Kampiun akan di beri kompensasi tertentu.

3. Para Ahli (*Expert*)

Para *expert* bertugas untuk mendata dan meg-*update* data dokumen *expert*. Selain itu para *expert* bertanggung jawab untuk memantau aktifitas forum-forum virtual yang dibentuk dalam Kampiun serta memastikan agar pengetahuan yang tercipta dalam forum virtual dapat dipindahkan ke memory perusahaan agar dapat didistribusikan kepada karyawan yang membutuhkannya. Para *expert* disini ditujukan pada unit-unit yang ditunjuk sesuai pada bidangnya.

4. *Helpdesk*

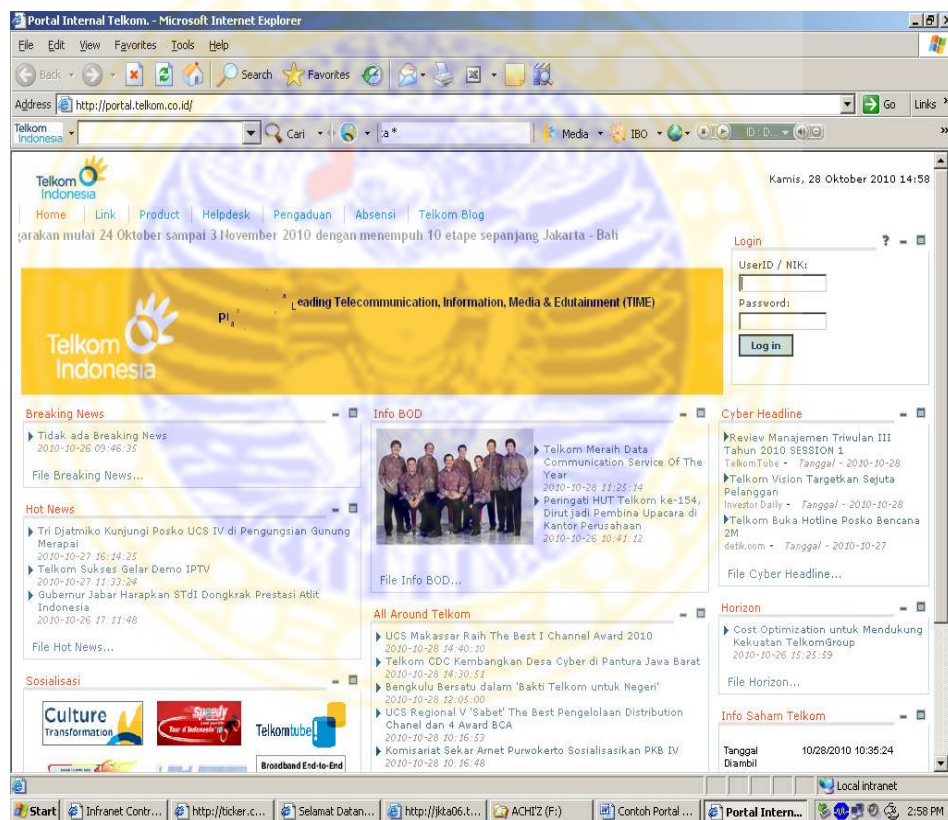
Helpdesk berfungsi sebagai *contact center* untuk semua keluhan yang terkait dengan pengoperasian Kampiun. *Helpdesk* inilah yang menampung berbagai permasalahan dan pertanyaan para klien kemudian mendistribusikannya ke pihak terkait. Bagian ini tersebar dalam setiap divisi regional PT. Telekomunikasi. Kontak terhadap *Helpdesk* dapat dilakukan secara langsung maupun melalui email, telepon atau fasilitas yang tersedia dalam Kampiun.

Berbagai perubahan telah dilakukan dalam rangka meningkatkan performansi Kampiun, menjadi sistem yang mudah, *responsive* dan disenangi oleh seluruh pegawai untuk *knowledge sharing*. Saat ini Aplikasi Kampiun tidak hanya bisa digunakan melalui *Internet Explorer 6 / 7*, melainkan juga dapat digunakan

dengan browser-browser lainnya seperti Firefox 2.0+, Opera 9+, dan Safari 2+. Tujuannya untuk memudahkan pengguna dalam mengakses Kampiun.

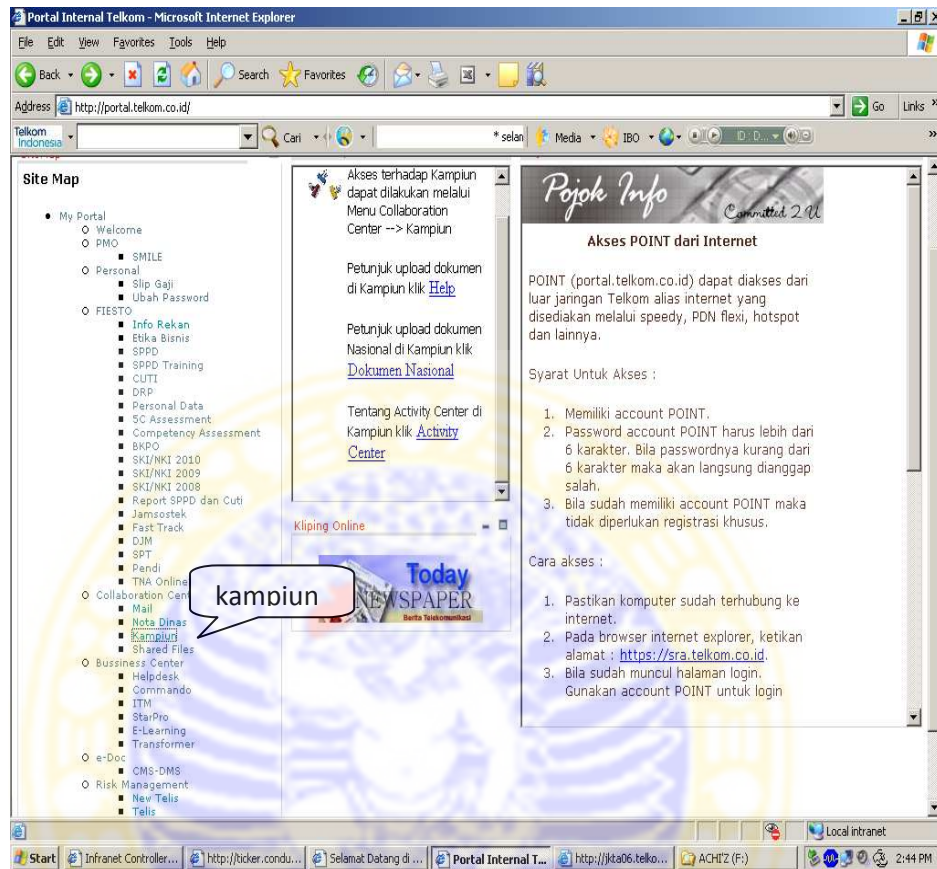
Kampiun merupakan sistem yang hanya dapat diakses secara internal sehingga hanya karyawan PT. Telekomunikasi Indonesiasaja yang dapat mengaksesnya karena untuk login harus menggunakan nomer induk karyawan. Adapun cara login adalah sebagai berikut :

1. Pertama-tama buka website portal Telkom “ www.portal-telkom.co.id”



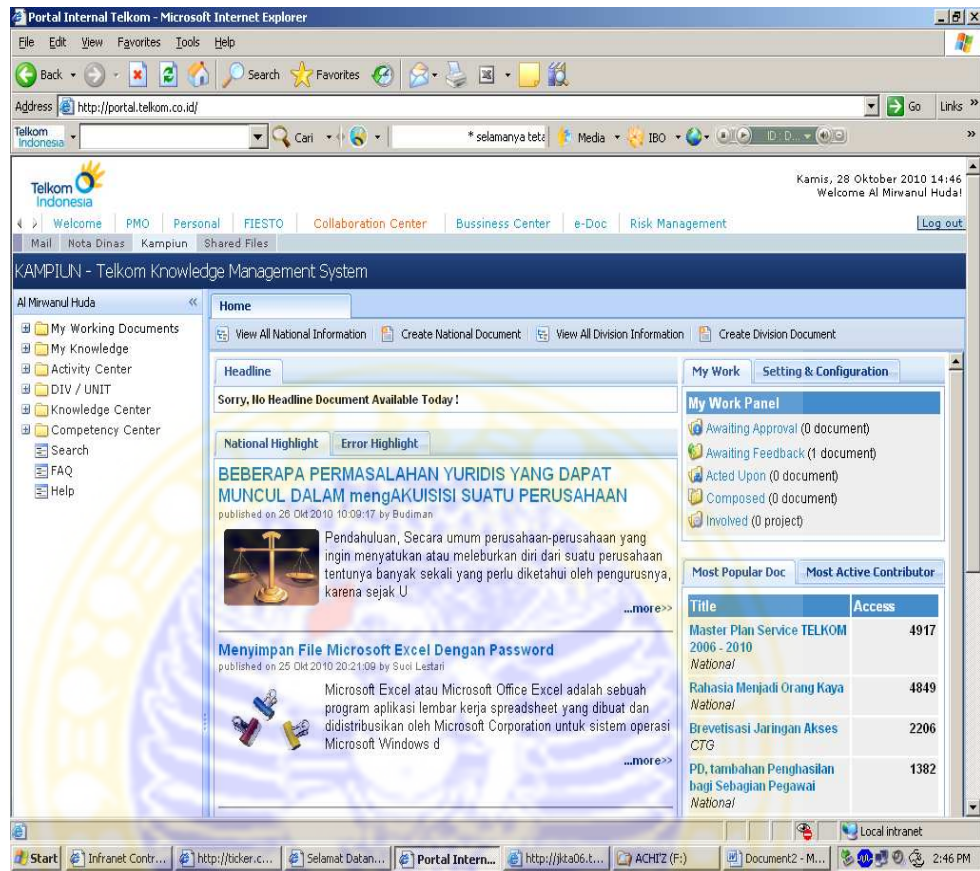
Gambar 2.2. Website Portal Telkom (Sumber : <http://portal.telkom.co.id>)

2. Masukkan nomer induk karyawan (NIK) dan *password* hingga keluar tampilan portal intranet Telkom seperti gambar berikut :



Gambar 2.3. Site Map Portal Telkom (Sumber : SOP Kampeon)

3. Selanjutnya klik Kampeon pada folder *Collaboration Center* yang ada di sebelah kiri website. Maka muncullah tampilan Kampeon sebagai berikut :



Gambar 2.4. Tampilan *Knowledge Management System* “Kampium”
(Sumber : <http://portal.telkom.co.id>)

2.4.2 Tampilan

Tampilan (*Workspace*) Kampium dibagi menjadi empat bagian:

1. Header

Bagian yang berisi *header* “KAMPIUN – Telkom *Knowledge Management Systems*”.

2. Side Navigation

Bagian yang berisi struktur menu dari aplikasi Kampium dan informasi user yang sedang login.

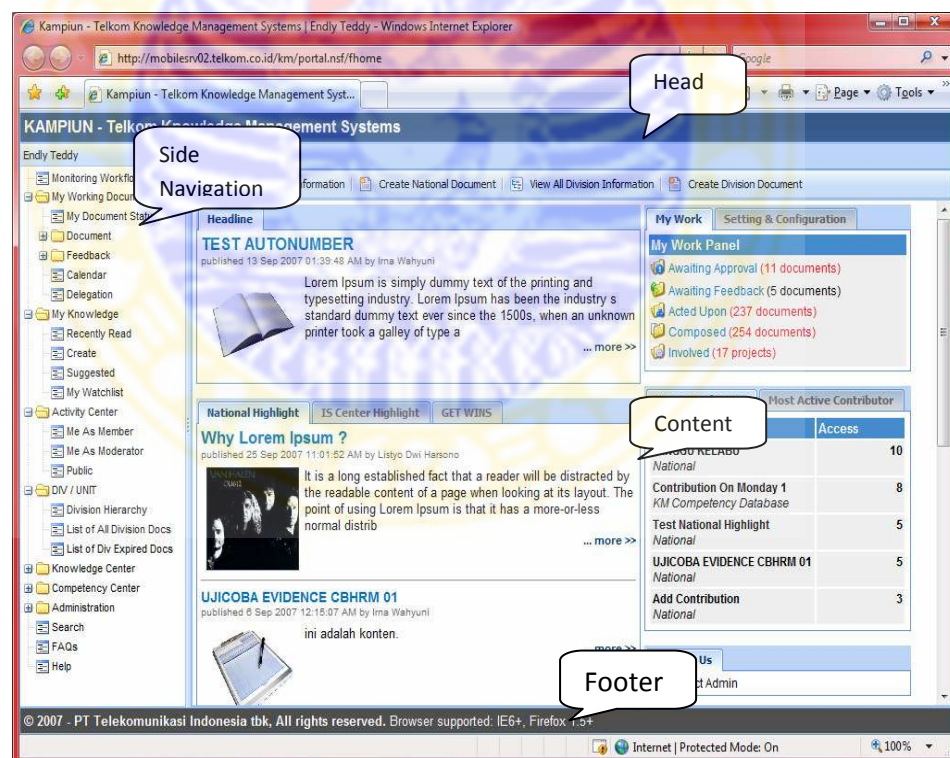
3. Isi (Content)

Bagian yang berisi tab-tab yang akan memuat *welcome* halaman (*home*), *view*, halaman, dan *forms* dari aplikasi Kampiun. Area ini merupakan area yang sering digunakan user untuk bekerja. Isi berisi beberapa halaman. Tujuannya adalah agar user dapat lebih mudah berkolaborasi dengan menggunakan aplikasi Kampiun.

4. Footer

Bagian yang berisi informasi *footer*.

Berikut adalah tampilan *Knowledge Management System* “Kampiun”



Gambar 2.5. Tampilan *Workspace Knowledge Management System* “Kampiun”(Sumber : SOP Kampiun Support CBHRM)

2.4.3 Fasilitas Aplikasi Kampiun

Fasilitas aplikasi Kampiun dibagi ke dalam beberapa kategori yang diwakilkan oleh folder-folder didalam *Side Navigation* dan *Tab Home* pada Bagian Isi. *Tab Home* pada Bagian Isi halaman utama dari aplikasi Kampiun, yang memiliki *Panel- Panel*, *Tab-Tab*, dan *Link-Link shortcut* ke beberapa fasilitas lainnya. Selain itu juga berisi dokumen-dokumen pengetahuan umum (*National Knowledge*), pengetahuan Divisi (*Division Knowledge*) dan *Get Wins (Winning Way)*. Folder-folder pada *Side Navigation* merupakan perwakilan kelompok tingkat pengetahuan dan level fungsi kerja. Dimana pada setiap folder akan didapatkan fasilitas-fasilitas yang berkaitan dengan level pengetahuan ataupun aktivitas pada level masing-masing.

1. Dokumen Pekerjaan (*My Working Document*)

Merupakan folder yang berisi daftar dokumen yang berkaitan erat dengan individu masing-masing user yaitu hal hal yang berhubungan dengan dokumen yang harus dikerjakan oleh user demi kepentingan user lain. terdiri dari :

a. Status dokumen (*My document Status*)

Sub menu ini memberikan informasi mengenai status dokumen-dokumen (*approved, draft, in progress* atau *rejected*) yang ditulis oleh user terkait. User terkait dapat memeriksa status setiap dokumen berdasarkan statusnya melalui menu *drop down* pada halaman terkait.

b. Dokumen Saya (*My Document*)

Sub menu ini berisi dokumen *Awaiting My Approval, Approved or Rejected, Feedback*. Dokumen *Awaiting My Approval* merupakan

dokumen – dokumen yang menunggu persetujuan (*approval*) dari user terkait dan belum disetujui (di *approve*) oleh user terkait. Dokumen *Approved or Rejected* merupakan dokumen – dokumen yang telah di setujui atau di tolak oleh user terkait. Dokumen *My Feedback* merupakan dokumen yang memerlukan umpan balik dari user (*Awaiting My Feedback*) ataupun kumpulan dokumen – dokumen yang telah diberi umpan balik oleh user terkait (*Already Feedback*).

c. Calendar

Calendar selain memberikan informasi tanggal, bulan dan tahun juga dapat digunakan sebagai pengingat (*remainder*). User terkait dapat memasukan kegiatan yang ingin diagendakan dan dapat memberitahukannya kepada user – user lainnya.

2. Pengetahuan saya (*My Knowledge*)

Merupakan folder yang berisi daftar dokumen yang berkaitan erat dengan individu masing-masing user yakni hal-hal yang berhubungan dengan dokumen yang bersifat kepada diri/user sendiri.

a. *Recently Read*

Menu ini berisi dokumen – dokumen yang baru dilihat atau baru dikunjungi oleh user terkait.

b. *Create*

Menu ini berisi dokumen – dokumen ditulis oleh user terkait. Pada halaman ini user terkait dapat melihat seluruh dokumen yang telah ia tulis.

c. *Suggested*

Menu ini menampilkan daftar dokumen yang diusulkan untuk dibaca oleh user lain.

d. *My Watchlist*

Ketika user tertarik pada suatu dokumen, namun tidak sempat untuk membacanya saat ini, maka dengan menggunakan *watchlist* user dapat menyimpan dokumen yang ingin dibaca dan dapat membacanya kapan saja.

3. Pusat aktivitas (*Activity Center*)

Merupakan sub menu yang dapat digunakan untuk melakukan aktivitas forum diskusi secara elektronik. Forum ini dikelompokkan berdasarkan gugus kerja sehingga pengetahuan yang ada dalam forum hanya dapat diakses oleh user-user yang terlibat dalam forum terkait. Fungsi-fungsi yang dapat dilakukan diantaranya ialah melihat daftar dari forum gugus kerja di mana user terlibat di dalamnya baik sebagai *as creator*, *as member*, *as moderator*, *as administration* maupun bertugas untuk menutup forum (*closed forum*).

- Pencipta Forum (*Forum Creator*) : Membuat suatu forum baru, di mana dirinya dapat terlibat dapat ikut terlibat dalam aktivitas forum tersebut atau tidak sama sekali.
- Moderator (*Forum Moderator*) : Mengaktifkan Forum Baru dan memberikan sinyal atau tanda atas suatu forum; dan juga melakukan aktivitas yang berhubungan dengan forum sebagaimana apa yang dilakukan oleh anggota dari forum, di mana dirinya ditunjuk sebagai *Forum/Project Moderator*.

- Anggota Forum (*Member*): Melakukan aktivitas yang berhubungan dengan suatu forum kerja di mana dirinya terlibat , yang terdiri atas aktivitas dokumen dan *assignment*.

Dalam forum ini user dapat melakukan aksi menciptakan dokumen (*create document*), membuat tugas (*create assignment*), melihat daftar tugas (*view assignment list*) dan merespon tugas (*responds assignment*). Contoh bentuk forum di Kampion adalah sebagai berikut :

Tabel II.1 Forum Diskusi Virtual PT. Telekomunikasi Indonesia Tahun 2007

No	Nama Forum	Sasaran	Peserta	Frekuensi
1	SMT (Seminar Management Team)	Reviem Implementasi strategi	Kepala Divisi, Kepala Pusat, Deputi, senior Manager, Kepala Representative Ofiice	1 x sebulan
2	OMT (Operasional Management Team)	Review performansi operasi dan tindak lanjutnya.	Kepala Divisi, Kepala Pusat, Deputi, senior Manager, General Manager, Kepala Representative Ofiice	1 x sebulan
3	Budget Committee	Memastikan anggaran digunakan tepat sasaran dan tepat waktu	Kepala Divisi, Kepala Pusat, Deputi, senior Manager, General Manager, Kepala Representative Ofiice	1 x sebulan
4	CSR (<i>Customer Service Review</i>)	Memastikan ditindak lanjutnya hasil survey kepuasan pelanggan	Senior manager dan manager terkait dengan pelayanan pelanggan	1 x sebulan
5	CAPEX Board	Memastikan Capex digunakan tepat waktu dan tepat sasaran	Senior Manager (pengembangan bisnis, keuangan, performansi dan peyanana pelanggan)	1x triwulan

Sumber : Database PT. Telekomunikasi Indonesia

4. Divisi / Unit

Merupakan menu pengelompokan aktifitas dan pengetahuan yang terbatas pada lingkup ruang unit/divisi masing-masing user ada pada folder ini artinya pada Halaman Div/Unit berisi kegiatan ataupun pengetahuan yang berkaitan dengan suatu unit/divisi antara lain kegiatan administrasi divisi (*list of in progress document, list of expired document, list of all division, division report*). Oleh karena itu setiap unit/divisi akan memiliki isi yang berbeda sesuai dengan bidangnya. Jadi ketika user memilih halaman ini, maka tampilan pertama yang akan tampak pada halaman ini adalah kategori-kategori dokumen dari unit/divisi user terkait. Adapun isi dari halaman ini antara lain :

a. Hirarki Divisi (*Division Hierarchy*)

Menu ini berisi kategori – kategori dokumen berdasarkan unit/ divisi user terkait.

b. Daftar seluruh dokumen (*List of all document*)

Menu ini akan menampilkan halaman yang berisi seluruh dokumen unit/ divisi user terkait.

5. Pusat Pengetahuan (*Knowledge Center*)

Menu *Knowledge Center* adalah halaman yang berisi pengetahuan ataupun fungsi yang memperbolehkan user untuk melakukan aktifitas yang berhubungan dengan pengetahuan-pengetahuan ataupun dokumen pada tingkat nasional. Melalui halaman ini semua user dapat berkontribusi dan aktif berbagi

pengetahuan di dalamnya dengan membuat dokumen dari salah satu kategori yang ada. Halaman ini berisikan antara lain sebagai berikut :

a. Hirarki pengetahuan (*Knowledge hierarchy*)

Menu ini akan menampilkan dokumen – dokumen pengetahuan nasional berdasarkan kategori yang tersedia. Pada halaman ini user terkait juga dapat berkontribusi untuk membuat suatu dokumen dari salah satu kategori, selain itu user terkait juga dapat menghapus kategori atau sub kategori yang diinginkan.

b. Daftar seluruh dokumen pengetahuan (*List of all knowledge documents*)

Menu ini akan menampilkan seluruh dokumen – dokumen pengetahuan nasional. Pada halaman ini user terkait juga dapat berkontribusi untuk membuat suatu dokumen dari salah satu kategori.

c. Daftar dokumen yang kadaluarsa (*List of expired document*)

Menu ini akan menampilkan dokumen – dokumen pengetahuan nasional yang telah kadaluarsa atau habis masanya.

6. Pusat Kompetensi (*Competency Center*)

Tidak berbeda jauh dengan *Knowledge Center*, tampilan *Competency Center* akan menampilkan kategori dokumen dari pengetahuan Kompetensi Nasional. Perbedaan antara *Knowledge Center* dengan *Competency Center* adalah jenis dari pengetahuan yang ada pada daftar kategori, di mana kategori-kategori yang ada merupakan kategori yang kebanyakan merupakan kategori Nasional yang diatur untuk suatu jenis pelatihan keahlian bagi para staff. Pada menu ini pengetahuan-pengetahuan kompetensi disimpan, yang mana materi yang ada lebih

mengarah dan menunjang kepada kegiatan *self-electronic-learning* atas bidang yang tersedia pada kategori ini. adapun isi dari menu ini antara lain :

a. Hirarki Kompetensi (Competency hierarchy)

Menu ini akan menampilkan halaman yang menyajikan daftar dokumen kompetensi berdasarkan kategori dan sub – sub kategorinya. Pada halaman ini user terkait juga dapat berkontribusi untuk membuat suatu dokumen dari salah satu kategori.

b. Daftar ahli (List of *Expert*)

Melalui menu ini, user juga akan dapat menampilkan daftar dari para ahli yang ada di organisasi sesuai dengan keahlian dan kompetensinya masing masing.

c. Daftar seluruh dokumen kompetensi (*List of all competency documents*)

Menu ini akan menampilkan halaman yang menyajikan seluruh isi dokumen kompetensi. Pada halaman ini user dapat menyaring dokumen berdasarkan kategori atau tanggal pembuatan. Selain itu user juga dapat mengirimkan suatu dokumen ke user lainnya.

d. Daftar dokumen kompetensi yang sudah kadaluarsa (*List of expired competency document*)

2.4.4 Fungsi Umum Aplikasi

Fungsi umum aplikasi merupakan fungsi-fungsi pelengkap yang berada fasilitas aplikasi Fungsi-fungsi umum tersebut adalah :

a. Buka Isi Dokumen

- Aksi dalam Isi Dokumen:

- *Email* – Isi Dokumen (mengirim dokumen melalui email)
 - *Forward* dokumen
 - *Download Attachment* dokumen
 - *Response* Dokumen (memberikan penilaian pada dokumen)
 - *Rating* Dokumen (pemberian rating atas dokumen divisi)
- b. Halaman Navigator untuk tampilan daftar (*list*)
- Berfungsi untuk menampilkan halaman selanjutnya atau halaman sebelumnya.
- c. Buku alamat/direktori (*Address Book*) untuk pemilihan individu/kelompok.
- Berfungsi untuk memilih nama orang yang berupa perorangan ataupun kelompok, sehingga nama yang dipilih akan menerima, berhak atau mendapatkan wewenang atas suatu dokumen yang terkait dengan penggunaan *Address Book* ini.
- d. *Browse* direktori dan pemilihan file untuk *attachment*
- Browse* dipergunakan untuk memilih file pada direktori di luar aplikasi, sehingga file eksternal terkait dapat diikutsertakan dalam dokumen sebagai attachment ataupun sisipan gambar/image dari dokumen yang sedang dibuat.

2.4.5 Klasifikasi pengetahuan Kampiun

Adapun bentuk-bentuk klasifikasi pengetahuan yang digunakan dalam Kampiun.

1. *Div hierarchy* → *division hierarchy, list of all documents*

2. *Knowledge center* → *knowledge hierarchy, liast of all knowledge docs, list of expired knowledge*
3. *Competency knowledge* → *competency hierarchy, list of expert, list of all competency dokumen, list of expired competency documents.*



BAB III

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam penyajian dan analisa data ini menyajikan data-data yang diperoleh dari lapangan seperti dari penyebaran kuesioner maupun hasil probing dari responden. Data-data yang dimaksudkan adalah data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maupun hasil probing yang dilakukan dengan responden. Data yang berasal dari kuesioner untuk mengetahui gambaran mengenai Penggunaan *Knowledge Management System* “Kampiu” terhadap alur pengetahuan pada PT. Telekomunikasi Indonesia. Sedangkan hasil probing untuk memperjelas dan mendukung data yang berasal dari kuesioner diatas.

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, umur, lama kerja, dan pendidikan terakhir karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Berikut ini merupakan data mengenai masing-masing data tersebut.

3.1.1 Jenis Kelamin

Tabel 3.1
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	F	(%)
Laki-laki	56	74,7
Perempuan	19	25,3
Jumlah	75	100

Sumber : Kuesioner nomer 1

Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui jumlah responden laki-laki sebanyak 56 orang (74,7 %). Sedangkan responden perempuan sebanyak 19 orang (25,3 %).

Dengan demikian dapat disimpulkan ditinjau dari jenis kelamin responden laki-laki lebih dominan daripada responden perempuan. Hal ini disebabkan kesengajaan penulis dalam menentukan metode pengambilan sampel yang tidak mementingkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

3.1.2 Umur Responden

Tabel 3.2
Umur Responden

Umur responden	F	(%)
26-35 tahun	12	16.0
36-45 tahun	27	36.0
46-55 tahun	34	45.3
>55 tahun	2	2.7
Total	75	100.0

Sumber : Kuesioner nomer 2

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 75 karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia dapat diketahui mayoritas responden berumur 46-55 tahun dengan presentase 45,3%. Selanjutnya urutan kedua adalah responden yang berumur 36-55 tahun atau sebesar 36%. Responden yang berumur 26-35 tahun menduduki peringkat ketiga sebanyak 12 orang dengan presentase sebesar 16%. Frekuensi terendah adalah responden yang berumur lebih dari 55 tahun yaitu sebanyak 2 orang dengan presentase 2,7%.

3.1.3 Lama Kerja

Tabel 3.3
Lama Kerja

Lama Kerja	F	(%)
1-10 tahun	13	17.3
11-20 tahun	27	36.0
21-30 tahun	33	44.0
> 30 tahun	2	2.7
Total	75	100.0

Sumber : Kuesioner nomer 3

Tabel 3.3 menunjukkan dari 75 karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia mayoritas bekerja selama 21-30 tahun yaitu sebanyak 33 orang dengan prosentase sebesar 44%. Karyawan yang memiliki lama kerja selama 11-20 tahun sebanyak 27 orang atau sebesar 36%. Sebanyak 13 orang atau 17,3% responden yang memiliki masa kerja 1-10 tahun. Frekuensi terendah adalah responden yang memiliki lama kerja lebih dari 30 tahun yaitu sebanyak 2 orang atau 2,7%. Berdasarkan data diatas, mayoritas karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia memiliki lama kerja antara 21-30 orang. Lama kerja karyawan tidak terlalu berjarak dengan umur responden. Hal ini disebabkan rata-rata karyawan mulai bekerja pada usia sekitar 25 tahun. Selain itu, PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan BUMN sehingga kecil kemungkinannya untuk di keluarkan dari perusahaan. Alasan inilah yang membuat mereka bekerja selama puluhan tahun sejak mereka diterima kerja.

3.1.4 Pendidikan Terakhir

Tabel 3.4
Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	F	(%)
SMA	1	1.3
Diploma	17	22.7
S1	46	61.3
S2	11	14.7
S3	-	-
Jumlah	75	100

Sumber : Kuesioner nomer 4

Tabel 3.4 diatas menunjukkan mengenai tingkat pendidikan terakhir yang telah ditempuh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Pada tabel tersebut ditunjukkan bahwa mayoritas karyawan menempuh pendidikan terakhir pada jenjang S1 yaitu sebanyak 46 responden atau sebesar 61,3%. Responden dengan

tingkat pendidikan terakhir Diploma sebanyak 17 orang atau sebesar 22,7%. Sebanyak 11 orang atau sebesar 14,7% responden yang menempuh pendidikan terakhir pada jenjang S2. Sedangkan responden yang berpendidikan terakhir SMA hanya 1 orang dengan prosentase 1,3%. Dengan demikian, rata-rata karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia dilihat dari pendidikan terkhirnya adalah S1. Tingkat pendidikan responden menentukan posisi penempatan kerja. Hal ini dikarenakan tingkat pendidikan merupakan salah satu syarat bagi karyawan dikatakan berkualifikasi pada bidang tertentu.

3.2 Penggunaan *Knowledge Management System* “Kampiu”

Tabel 3.17
Intensitas akses dalam seminggu

Intensitas akses	F	%
1-2 kali seminggu	33	44.0
3-4 kali seminggu	1	1.3
5-6 kali seminggu	3	4.0
> 6 kali seminggu	6	8.0
Lainnya : 2 kali sebulan	3	4.0
Lainya : 1 kali sebulan	14	18.7
Lainnya : 2 bulan sekali	2	2.7
Lainnya : 3 bulan sekali	8	10.7
Sesuai kebutuhan	5	6.7
Jumlah	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 17

Berdasarkan tabel 3.17 dapat diketahui mengenai intensitas penggunaan Kampiun bagi karyawan. Dari 75 responden mayoritas menggunakan Kampiun 1-2 kali dalam seminggu. Hal tersebut dibuktikan sebanyak 33 responden atau sebesar 44% menjawab bahwa akses mereka dalam seminggu sebanyak 1-2 kali. Jawaban terbesar kedua sebanyak 14 orang dengan presentase 18,7% memberikan

jawaban lainnya yaitu mengakses Kampiun 1 bulan sekali. Frekuensi terbesar ketiga adalah akses Kampiun 3 bulan sekali sebanyak 8 orang responden atau sebesar 10,7%. Jawaban tersebar selanjutnya adalah mengakses Kampiun lebih dari 6 kali dalam seminggu sebanyak 6 orang responden dengan prosentase 8%. Selanjutnya sebanyak 5 orang responden atau sebesar 6,7% mengakses Kampiun sesuai dengan kebutuhannya. Frekuensi yang sama yaitu sebanyak 3 orang dengan presentase 4% memiliki akses Kampiun sebanyak 5-6 kali dalam seminggu dan 2 kali dalam sebulan. Sedangkan sebanyak 2 orang responden dengan prosentase 2,7% memiliki akses Kampiun 2 bulan sekali. Dan frekuensi terendah diperoleh pilihan jawaban 3-4 kali seminggu oleh sebanyak 1 orang responden dengan prosentase 1,3%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan mengakses Kampiun sebanyak 1-2 kali dalam seminggu. Penjelasan salah seorang responden yang melakukan akses sebanyak 1-2 kali dalam seminggu adalah :

“ Saya biasa melakukan akses sebanyak 1-2 kali dalam seminggu. Paling sering hari jumat karena jumat waktunya lebih longgar. Saya biasa melakukannya habis shalat jumat. Dengan lama akses paling cepat 15 menit dan paling lama 2 jam-an. Tergantung kebutuhan sih, tapi rata-rata ya selama 1 jam-an lah.”

Dari apa yang dikatakan responden menunjukkan bahwa akses Kampiun dilakukan sebanyak 1-2 kali dalam seminggu pada hari jumat setelah shalat jumat. Lama akses rata-rata selama 1 jam-an. Pada responden lain memiliki lama akses yang berbeda-beda antara lain :

Tabel 3.18
Lama akses Kampion

Lama akses	F	%
< 30 menit	49	65.3
30 menit - 1 jam	19	25.3
1 - 2 jam	4	5.3
> 2 jam	2	2.7
Lainnya : sesuai kebutuhan	1	1.3
Jumlah	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 18

Dari tabel 3.18 diatas menunjukkan bahwa rata-rata karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia mengakses Kampion selama kurang dari 30 menit dengan presentase 65,3% atau dipilih 49 orang. Salah satu responden yang memilih akses selama kurang dari 30 menit memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Saya mengakses Kampion selama kurang dari 30 menit karena saya hanya membaca-baca dokumen atau artikel. Tapi kalau mau upload ya agak lama.”

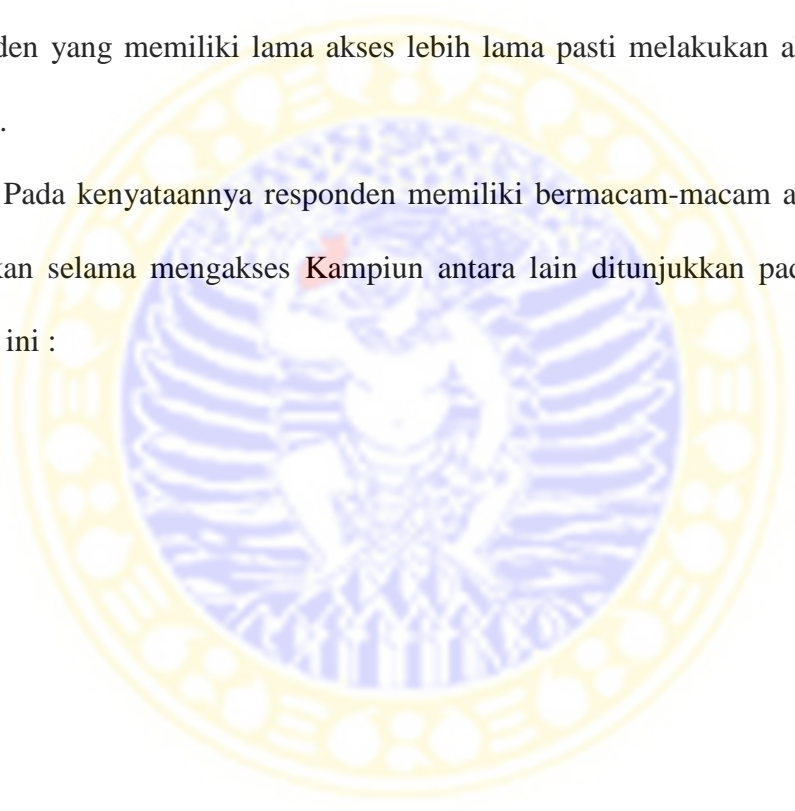
Dari apa yang dikatakan oleh responden menunjukkan bahwa responden mengakses Kampion selama kurang dari 30 menit yang dipergunakan untuk membaca artikel atau dokumen. Seperti yang telah diketahui Kampion merupakan *Knowledge Management System* yang memiliki salah satu fungsi untuk mentransferan pengetahuan. Melalui membaca dokumen yang ada di Kampion merupakan salah satu bentuk transfer pengetahuan.

Berikutnya sebanyak 19 orang responden atau sebesar 25,3% mengakses Kampion selama 30 menit sampai 1 jam. Sebanyak 4 orang responden dengan prosentase 5,3% mengakses selama 1-2 jam. Sebanyak 2 orang responden yang

membutuhkan waktu lebih dari 2 jam untuk mengakses Kampiun. dan seorang responden (1,3%) mengakses Kampiun sesuai dengan kebutuhan.

Lama akses adalah waktu yang dipergunakan responden ketika mengakses Kampiun. Adanya perbedaan lama akses merupakan akibat dari perbedaan kebutuhan aktivitas responden. Hal ini berarti responden yang memiliki lama akses yang cepat melakukan sedikit aktivitas dalam Kampiun. Berbeda dengan responden yang memiliki lama akses lebih lama pasti melakukan aktivitas lebih banyak.

Pada kenyataannya responden memiliki bermacam-macam aktivitas yang dilakukan selama mengakses Kampiun antara lain ditunjukkan pada tabel 3.19 berikut ini :



Tabel 3.19
 Aktivitas yang sering dilakukan ketika membuka Kampiun

Aktivitas	F	%
Meng- <i>upload</i> dokumen/artikel/ video	7	9.3
Membaca dokumen/artikel/video	29	38.7
Mencari data / informasi perusahaan	6	8.0
<i>Sharing knowledge</i> pada forum yang ada dalam Kampiun	7	9.3
Meng- <i>upload</i> dan membaca dokumen/ artikel/ video	3	4.0
Meng- <i>upload</i> dokumen/artikel/video dan mencari data/ informasi perusahaan	3	4.0
Membaca dokumen/artikel/video dan mencari data / informasi perusahaan	2	2.7
<i>Sharing knowledge</i> dengan forum yang ada dalam Kampiun dan membaca dokumen/artikel/video	1	1.3
Men- <i>download</i> dan membaca dokumen/artikel/video	1	1.3
Mengetahui status dokumen kerja (<i>approved,draft, in progress</i> atau <i>rejected</i>) dan membaca dokumen/artikel/video	2	2.7
Mencari data / informasi perusahaan dan <i>knowledge sharing</i> dengan forum yang ada dalam Kampiun	1	1.3
Meng- <i>upload</i> , membaca dokumen/artikel/video dan mencari data/ informasi perusahaan	4	5.3
Meng- <i>upload</i> , membaca dan men- <i>download</i> dokumen/artikel/ video	2	2.7
Meng- <i>upload</i> dan mendownload dokumen/artikel/video, serta mencari data / informasi perusahaan.	1	1.3
Membaca, men- <i>download</i> dokumen/artikel/video, dan mencari data / informasi perusahaan	1	1.3
Meng- <i>upload</i> , men- <i>download</i> dokumen/artikel/video, mencari data / informasi perusahaan, dan mengetahui status dokumen kerja (<i>approved,draft, in progress</i> atau <i>rejected</i>)	1	1.3
Membaca, men- <i>download</i> dokumen/artikel/video, <i>knowledge sharing</i> dengan forum yang ada dalam Kampiun, dan mengetahui status dokumen kerja (<i>approved,draft, in progress</i> atau <i>rejected</i>)	2	2.7
Mencari data / informasi perusahaan dan sesuai keperluan	2	2.7
Jumlah	75	100.0

Sumber : Kuesioner nomer 19

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 75 responden mayoritas aktivitas yang sering dilakukan karyawan ketika membuka Kampiun adalah membaca dokumen/artikel/video dengan presentase sebanyak 38,7% atau sebanyak 29 orang. Penjelasan seorang responden yang melakukan aktivitas

membaca dokumen/artikel/video ketika mengakses Kampion adalah sebagai berikut :

“Saat mengakses Kampion, aktivitas yang sering saya lakukan ya membaca artikel-artikel yang ada di Kampion, terutama artikel pada dokumen nasional misalnya tentang cara menyimpan file microsoft excel dengan password. Artikel ini terlihat sangat simple dan sederhana, namun saya baru mengetahuinya melalui Kampion. Selain itu masih banyak lagi artikel-artikel menarik yang terdapat di Kampion yang membantu dalam pekerjaan saya dan menambah wawasan saya.”

Berdasarkan penjelasan responden diatas dapat diketahui bahwa dengan membaca artikel yang ada di Kampion maka dapat membantu pekerjaan dan menambah wawasan. Kampion sendiri merupakan sistem yang memuat dokumen perusahaan (*organizational knowledge*) yang dimiliki perusahaan yang berguna untuk kemajuan perusahaan sehingga pengetahuan yang tersedia merupakan pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan. Selain itu Kampion juga menyediakan pengetahuan umum. Pada dasarnya dalam sistem ini terdapat tiga macam jenis pengetahuan dokumen yaitu dokumen pribadi, dokumen unit/divisi dan dokumen nasional yang berisi pengetahuan umum yang berguna untuk menambah wawasan karyawan yang membacanya.

Selanjutnya presentase yang sama 9,3% atau sebanyak 7 orang responden masing-masing melakukan aktivitas meng-*upload* dokumen/artikel/video dan melakukan *Knowledge Sharing* pada forum yang ada pada Kampion. Sebanyak 6 orang responden dengan prosentase 8% mengakses Kampion untuk keperluan mencari data/informasi perusahaan. Dan sebanyak 2 orang dengan prosentase 2,7% melakukan aktivitas sesuai keperluan. Selebihnya adalah responden yang melakukan aktivitas lebih dari satu ketika mengakses Kampion sebanyak 24

dengan prosentase 31.9%. Hal ini berarti mereka memiliki berbagai macam aktivitas pada Kampion yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Dari data diatas dapat diketahui bahwa aktivitas yang paling sering dilakukan responden adalah membaca dokumen/ artikel/ video dimana aktivitas tersebut merupakan cara untuk mentransfer pengetahuan. Adapun aktivitas lain sangat erat kaitannya dalam *transfer* pengetahuan antara lain meng-*upload* dokumen/artikel/video, men-*download* dokumen/artikel/video dan *Knowledge Sharing* dengan forum yang ada dalam Kampion. Sedangkan aktivitas lainnya yaitu mencari data / informasi perusahaan, mengetahui status dokumen kerja (*approved, draft, in progress* atau *rejected*), serta menuliskan memo pengingat (*remainder*) tentang agenda kerja merupakan aktivitas yang berguna dalam membantu pekerjaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aktivitas yang ada di Kampion berguna untuk menambah wawasan dan membantu dalam pekerjaan karyawan.

Dalam mengakses Kampion terdapat beberapa karyawan yang mengalami kendala, hal ini ditunjukkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.20
Pernah Mengalami Kendala Akses

Kendala	F	%
Ya	15	20.0
Tidak	60	80.0
Jumlah	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 20

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas karyawan tidak mengalami kendala saat mengakses Kampion dengan prosentase 80% atau sebanyak 60 orang. Seperti dalam probing berikut ini :

“Sejauh ini lancar-lancar aja tuh, saya belum pernah mengalami kendala”

Sedangkan yang mengalami kendala ketika mengakses Kampiun sebanyak 15 orang dengan prosentase 20%. Hal tersebut didukung oleh probing beriku ini :

“Hmmm...pernah dulu waktu saya mau upload susahnya minta ampun....mungkin waktu itu servernya lagi ada gangguan kali ya..”

Berdasarkan penjelasan pada probing diatas menunjukkan bahwa responden tersebut mengalami kendala pada saat *upload*. Dan diduga kendala yang dialami disebabkan *server* yang mengalami gangguan. Berbeda dengan pendapat responden lain yang sesuai dengan pengalamannya sebagai berikut:

“Ini mengingatkan pengalaman burukku dulu. Tahun lalu nilai kompetensi saya buruk gara-gara penilaian upload Kampiun saya 0, padahal waktu itu saya sudah ngirim 2 Kampiun, ternyata saya salah kirim. Saya kirimnya cuma di email atasan saya, jadi ya gak terkirim ke dokumen nasionalnya.”

Berdasarkan hasil probing di atas, responden tersebut mengalami kesalahan dalam mengupload karena kurang paham prosedur mengupload dokumen. Selain itu terdapat beberapa jenis kendala lainnya yang dialami ke-15 responden yang dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 3.21
Jenis kendala dalam mengakses Kampiun

Kendala	F	%
Mekanisme <i>upload</i> dokumen susah	8	53.3
Mengunduh dokumen susah	5	33.3
PC tidak mendukung	1	6.7
Lainnya : <i>loading</i> kadang-kadang lama	1	6.7
Jumlah	15	100.0

Sumber : kuesioner nomer 21

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 15 responden, terdapat 8 responden dengan prosentase 53,3% mengalami kendala saat meng-*upload*

dokumen. Kendala lain dirasakan oleh 5 orang dengan prosentase 33,3% mengalami kesusahan saat mengunduh dokumen. Sedangkan responden yang mengalami kendala akses Kampiun akibat PC yang tidak mendukung sebanyak 1 orang dengan prosentase 6,7% dan yang menjawab lainnya sebanyak 1 orang dengan prosentase 6,7% dengan jawaban *loading* kadang-kadang lama.

Selanjutnya sebanyak 60 orang dengan prosentase 80% tidak mengalami kendala ketika mengakses. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan tidak mengalami kendala dalam mengakses Kampiun namun Kampiun masih memerlukan perbaikan-perbaikan yang memudahkan karyawan dalam beraktivitas pada Kampiun. Dimana hal ini perlu adanya kerja sama antara tim *Knowledge Management*, divisi sistem informasi dan tim pembantu lainnya.

Dalam penggunaannya, terdapat fitur-fitur yang menarik karyawan antara lain sebagai berikut :

Tabel 3.22
Jenis fitur menarik ketika menggunakan Kampiun

Jenis fitur	F	%
<i>My Working Document</i>	26	34.7
<i>Knowledge Hierarchy</i>	28	37.3
<i>Panel</i>	4	5.3
Forum	11	14.7
<i>My Working Document</i> dan Forum	2	2.7
<i>Knowledge Hierarchy</i> dan <i>Panel</i>	2	2.7
<i>Knowledge Hierarchy</i> dan Forum	1	1.3
Lainnya : Sesuai kebutuhan	1	1.3
Jumlah	75	100.0

Sumber : Kuesioner nomer 22

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 75 responden, terdapat 28 responden dengan prosentase 75% fitur yang menjadi fitur unggulan karyawan pada saat membuka Kampiun adalah *Knowledge Hierarchy*. Selanjutnya yang

memberikan jawaban *My Working Document* sebagai fitur yang menarik bagi Kampiun dengan presentase 34,7% sebanyak 26 orang. Sebanyak 14,7% sebanyak 11 orang tertarik dengan fitur forum pada Kampiun. Sedangkan sebanyak 5,3% sebanyak 4 orang tertarik pada fitur *Panel*. Selanjutnya yang memberikan jawaban lebih dari satu sebanyak 5 orang dengan prosentase 6,7%. Dan yang memberikan jawaban lainnya hanya 1 orang dengan prosentase 1,3% dengan jawaban lainnya sesuai kebutuhan. Setelah dilakukan probing, penjelasan responden tersebut adalah sebagai berikut:

“Fitur yang menarik bagi saya ya tergantung kebutuhan. Kalau saya lagi butuh cari artikel ya saya buka fitur Knowledge hierarchy. Tapi kalau saya lagi pengen diskusi dengan rekan ya saya buka forum, meskipun cuma jadi member.”

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa fitur yang paling banyak disenangi adalah *Knowledge Hierarchy*. Pilihan jawaban *Knowledge Hierarchy* menunjukkan bahwa karyawan senang mencari pengetahuan melalui pengelompokkan pengetahuan berdasarkan tingkatan pengetahuan (*Knowledge Hierarchy*). Hal ini berarti karyawan tertarik pada pengetahuan-pengetahuan yang ada di dalam Kampiun. Melalui ketertarikannya itulah akan dapat menggiring mereka untuk melakukan aksi selanjutnya apakah *men-download* pengetahuan tersebut, membaca, atau aksi lainnya. Aktifitas tersebut merupakan aksi yang dilakukan dalam *Knowledge Sharing*.

Pada dasarnya Kampiun memfasilitasi *Knowledge Sharing* sehingga pengetahuan dapat disebarkan ke semua karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Dalam rangka mencapai tujuan inilah, Kampiun menyediakan fitur-fitur yang berguna dalam melancarkan kegiatan berbagi pengetahuan. Adanya fitur-fitur

tersebut merupakan salah satu alasan karyawan untuk mengakses Kampiun. Sedangkan untuk mengetahui alasan lainnya karyawan mengakses Kampiun ditunjukkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.23
Alasan menggunakan Kampiun

Alasan	F	%
Kampiun berisi dokumen paling lengkap	9	12.0
<i>Knowledge</i> yang tersedia sangat membantu pekerjaan	36	48.0
Terdapat fasilitas forum untuk berbagi	10	13.3
Kampiun berisi dokumen paling lengkap dan <i>knowledge</i> yang tersedia sangat membantu pekerjaan	1	1.3
<i>Knowledge</i> yang tersedia sangat membantu pekerjaan dan terdapat fasilitas forum untuk berbagi	11	14.7
Kampiun berisi dokumen paling lengkap, <i>knowledge</i> yang tersedia sangat membantu pekerjaan dan terdapat fasilitas forum untuk berbagi	1	1.3
Lainnya : kewajiban untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi	6	8.0
Lainnya : mencari artikel	1	1.3
Jumlah	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 23

Hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel diatas menunjukkan alasan karyawan dalam menggunakan Kampiun. Dari 75 responden, mayoritas memilih *Knowledge* yang tersedia sangat membantu pekerjaan sebagai alasan mereka dalam menggunakan Kampiun dengan presentase sebanyak 48% atau sebanyak 36 orang. Alasan lain karena dalam Kampiun terdapat fasilitas forum untuk berbagi dipilih oleh 10 orang responden dengan presentase sebanyak 13,3%. Sebanyak 9 orang responden dengan prosentase 12% memilih alasan Kampiun berisi dokumen paling lengkap. Selanjutnya sebanyak 13 responden dengan prosentase 17,3% memberikan jawaban lebih dari satu. Hal ini berarti alasan mereka membuka Kampiun antara lain karena Kampiun berisi dokumen paling lengkap,

knowledge yang tersedia sangat membantu pekerjaan dan terdapat fasilitas forum untuk berbagi. Selain itu terdapat juga responden yang memberikan jawaban lainnya yaitu karena ingin mencari artikel sebanyak 1 orang responden dengan prosentase 1,3% dan adanya kewajiban untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi yang dinyatakan oleh 6 responden dengan prosentase 8%. Hasil probing responden yang menjawab alasan mengakses Kampiun karena adanya kewajiban untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi adalah sebagai berikut:

”Saya jarang sekali membuka Kampiun, andaikan tidak ada peraturan yang mewajibkan upload Kampiun, mungkin saya tidak akan membuka Kampiun....hehehe”

Dari pernyataan responden diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan tersebut tidak mempunyai inisiatif mengakses Kampiun. Mereka mengakses Kampiun hanya untuk memenuhi peraturan perusahaann saja.

Dengan demikian terdapat berbagai alasan karyawan menggunakan Kampiun karena Kampiun berisi dokumen paling lengkap, *knowledge* yang tersedia sangat membantu pekerjaan dan terdapat fasilitas forum untuk berbagi. Karena pada dasarnya Kampiun diciptakan untuk membantu pekerjaan karyawan. Dimana dalam sistem ini terdapat aplikasi-aplikasi yang membantu dalam pekerjaan, misalnya saja aplikasi *My Working Document*. Namun selain itu adanya kewajiban untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi cukup mendorong karyawan agar mau menggunakan Kampiun.

3.2.1 Teknologi

Kehandalan teknologi Kampion dapat diketahui melalui beberapa indikator antara lain kemudahan akses, kehandalan koneksi, lama tidaknya waktu *loading*, kemudahan mekanisme penggunaan, *homepage*, desain *interface*, serta penggunaan bahasanya. Hasil penelitian yang terdapat pada tabel berikut ini akan menunjukkan kehandalan teknologi Kampion dilihat dari kemudahan akses Kampion.

Tabel 3.5
Kampion mudah diakses

Kemudahan akses Kampion	F	(%)
Ya	72	96.0
Tidak	3	4.0
Jumlah	75	100.0

Sumber : Kuesioner nomer 5

Tabel 3.5 menunjukkan dari 75 responden mayoritas menyatakan bahwa Kampion mudah diakses yaitu sebanyak 72 orang dengan prosentase 96%. Sedangkan yang menyatakan bahwa Kampion susah diakses sebanyak 3 orang atau sebesar 4%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kampion mudah diakses oleh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Alasan responden yang memberikan jawaban mudah adalah sebagai berikut:

“Menurut saya Kampion itu ya mudah diakses, sistem ini kan sudah ada di intranet, jadi klo mau akses ya tinggal buka aja di meja kerja masing2, koneksinya juga cepat”

Menurut hasil probing diatas, Kampion mudah diakses karena sistem ini telah tersambung secara intranet pada seluruh wilayah PT. Telekomunikasi Indonesia sehingga system ini dapat digunakan oleh seluruh karyawan PT.

Telekomunikasi Indonesia. Adapun alasan responden yang tidak setuju bahwa Kampion tidak mudah diakses antara lain sebagai berikut:

“System Kampion ini sebenarnya membantu pekerjaan saya, karena didalamnya terdapat unsur sharing, tapi saya jarang sekali buka Kampion karena mekanismenya ribet bagi orang yang sudah berumur 50an tahun seperti saya”.

Berdasarkan penuturan salah satu responden di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem ini kurang ramah pada beberapa orang yang sudah berumur sehingga sistem ini kurang digunakan. Namun pada mayoritas karyawan sistem ini sudah dapat diterima baik oleh mereka.

Selain itu, dalam rangka mencapai kemudahan akses Kampion, tim *Knowledge Management* beserta pihak-pihak yang membantu telah merancang sistem ini sehingga dapat digunakan melalui beberapa browser antara lain *Internet Explore, Mozilla Firefox, Opera, dan Safari*. Hal ini bertujuan memudahkan karyawan dalam mengakses Kampion. Sesuai hasil wawancara peneliti dengan tim Sistem Informasi *Knowledge Management* berikut ini:

“Kampion itu kan tujuannya agar seluruh karyawan Telkom bisa saling sharing, untuk itu kita mengusahakan sistem ini bisa di akses melalui beberapa browser biar semua orang bisa mengaksesnya dengan mudah.”

Melalui tabel dibawah ini dapat diketahui browser-browser yang sering digunakan karyawan dalam mengakses Kampion.

Tabel 3.6
Browser yang digunakan

Browser	F	(%)
<i>Mozilla Firefox</i>	4	5.3
<i>Internet Explorer</i>	71	94.7
<i>Opera</i>	0	0
<i>Safari</i>	0	0
Jumlah	75	100

Sumber : kuesioner nomer 6

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa para Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia mayoritas menggunakan *Internet Explorer* untuk mengakses Kampion. Hal tersebut dibuktikan dari 71 orang atau sebesar 94,7% memilih browser *Internet Explorer* untuk mengakses Kampion. Selain itu, terdapat 4 orang dengan prosentase 5,3% yang menggunakan browser *Mozilla Firefox* untuk mengakses Kampion. Salah seorang responden mengungkapkan alasannya adalah sebagai berikut :

“Internet Explorer itu lebih mudah didapat karena termasuk paket yang tergabung dalam Microsoft. Jadi setiap komputer atau laptop yang menginstall Microsoft pasti memiliki Internet Explorer”

Berdasarkan apa yang diungkapkan oleh seorang responden diatas menunjukkan bahwa karyawan menggunakan browser *Internet Explorer* untuk mengakses Kampion dikarenakan *Internet Explorer* mudah di dapat karena sudah tergabung dalam paket *Microsoft Corporation*. Hal ini berarti penggunaan browser *Internet Explorer* untuk mengakses Kampion lebih banyak digunakan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia dikarenakan browser ini mudah didapat karena telah tergabung dalam paket *Microsoft Corporation* sehingga tidak perlu lagi meng-*install*-nya.

Dalam mengakses Kampion karyawan dapat menggunakan berbagai tempat yang ada di wilayah perusahaan antara lain ruang kerja, ruang rapat, ruang tunggu maupun ruang lainnya. Untuk kepentingan ini perusahaan menyediakan fasilitas meja, kursi beserta stop kontak. Adapun tempat-tempat yang digunakan untuk mengakses Kampion ditunjukkan melalui tabel berikut :

Tabel 3.7
Tempat yang digunakan untuk mengakses Kampiun

Tempat	F	(%)
Ruang Kerja	68	90,7
Ruang Rapat	2	2,7
Ruang Tunggu	-	-
Ruang Kerja dan Ruang Rapat	4	5,3
Lainnya : di wilayah kantor	1	1,3
Jumlah	75	100

Sumber : kuesioner nomer 7

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 75 responden, mayoritas menyatakan bahwa karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia biasa mengakses Kampiun di ruang kerja mereka. Terbukti dari 68 responden atau sebesar 90,7% memilih ruang kerja sebagai tempat yang digunakan untuk mengakses Kampiun. Sebanyak 4 responden dengan prosentase 5,3% yang senang mengakses Kampiun di meja kerja maupun di ruang rapat. Responden yang memilih ruang rapat sebagai tempat untuk mengakses sebanyak 2 responden dengan prosentase 2,7%. Dan sebanyak 1 orang responden atau sebesar 1,3% senang mengakses Kampiun di tempat-tempat yang masih dalam wilayah kantor. Berdasarkan penjelasan yang diungkapkan dalam jumlah prosentase tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia biasa mengakses Kampiun di ruang kerja mereka. Pernyataan seorang responden melalui probing adalah sebagai berikut:

“Saya biasa mengakses Kampiun ya di meja kerja saya pas lagi kerja, soalnya kalo jam istirahat buat makan sama sholat”

Menurut penuturan responden diatas dapat menunjukkan bahwa karyawan lebih senang mengakses Kampiun di meja kerja mereka karena mereka mengaksesnya ketika tengah bekerja. Hal ini berarti mereka melakukan aktivitas mengakses Kampiun pada saat mereka berkeja dengan memanfaatkan jam kerja.

Mereka tidak menggunakan jam istirahat mereka untuk mengakses Kampion karena mereka memanfaatkan jam istirahat untuk keperluan beribadah dan makan. Alasan lain yang membuat mereka melakukan akses pada saat jam kerja adalah ruang kerja yang difasilitasi PC sebagai alat untuk mengakses Kampion. Namun ada juga responden yang senang mengaksesnya ketika berada di ruang rapat, berikut penuturan tentang alasannya :

“Saya lebih senang mengakses Kampion di ruang rapat, karena untuk mencari referensi baru tentang topic bahasan yang akan dirapatkan. Menurut saya, banyak pengetahuan yang ada di Kampion yang perlu perhatian khusus karena pengetahuan tersebut sangat handal dan dapat dijadikan inovasi perusahaan. Selain itu, sering kali hasil dari rapat langsung saya upload ke Kampion dengan tujuan agar para karyawan dapat mengetahui perkembangan baru yang terjadi di perusahaan.”

Berdasarkan penuturan responden tersebut menunjukkan bahwa aktivitas akses Kampion dilakukan pada ruang rapat. Hal ini disebabkan karena karyawan tersebut ingin mencari referensi baru yang sesuai dengan topic bahasan rapat. Selain itu ide dan pemikiran bersama hasil rapat akan di-*upload* langsung dengan tujuan agar seluruh karyawan mengetahui hasil rapat tersebut sebagai perkembangan baru pada perusahaan.

Kampion merupakan sistem yang digunakan untuk mengelola pengetahuan mulai dari mengumpulkan pengetahuan dari karyawan (*Acquisition*), perbaikan pengetahuan (*Refinement*), menyimpan pengetahuan (*Storage*), mentransfer pengetahuan (*Sharing*), sampai pengetahuan digunakan. Dimana inti dari semua kegiatan tersebut adalah berbagi pengetahuan (*Knowledge Sharing*) serta bagaimana pengetahuan tersebut dapat diakses dan digunakan kembali dengan mudah oleh karyawan. Oleh karena itu Kampion dirancang dengan

kemudahan diakses oleh seluruh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Salah satunya adalah Kampion dapat diakses melalui intranet yang terhubung pada masing-masing meja kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Dengan demikian setiap karyawan dapat saling berbagi pengetahuan (*Knowledge Sharing*) serta dapat menemukan dan menggunakan pengetahuan tersebut baik untuk kepentingan kerja maupun tidak. Selain itu, Kampion juga disambungkan pada meja rapat dengan tujuan pengetahuan dapat mengalir ke karyawan-karyawan sehingga karyawan dapat mengetahui perkembangan pengetahuan baru yang sedang berkembang di perusahaannya. Melalui adanya aliran pengetahuan inilah diharapkan karyawan memberikan umpan balik kepada perusahaan agar perusahaan dapat menciptakan inovasi baru bagi perkembangan perusahaan.

Dalam mendukung kehandalan Kampion maka koneksi juga merupakan salah satu indikatornya. Kehandalan koneksi Kampion akan mendukung kemudahan akses Kampion. Tabel berikut ini menunjukkan kehandalan koneksi Kampion.

Tabel 3.8
Kehandalan Koneksi Kampion

Kehandalan Koneksi Kampion	F	(%)
Selalu lancar	66	88.0
Kadang putus	9	12.0
Sering putus	-	-
Jumlah	75	100

Sumber : kuesioner nomer 8

Berdasarkan tabel 3.9 menunjukkan bahwa dari 75 responden, sebanyak 66 orang dengan prosentase 88% menyatakan bahwa koneksi Kampion selalu lancar. Sedangkan 9 orang atau sebesar 12% menyatakan bahwa kadang-kadang koneksi Kampion mengalami putus pada saat-saat tertentu. Dan tidak ada

responden yang menyatakan bahwa koneksi Kampiun sering putus. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koneksi Kampiun handal terbukti dari koneksinya yang selalu lancar. Namun pada kenyataannya karyawan merasakan waktu *loading* yang berbeda-beda. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan waktu yang dibutuhkan ketika *loading* sebagai berikut:

Tabel 3.9
Kecepatan akses

Lama akses	F	(%)
< 1 menit	38	50.7
1 menit	24	32.0
3 Menit	10	13.3
5 menit	3	4.0
>5 menit	0	0
Jumlah	75	100

Sumber : kuesioner nomer 9

Tabel 3.9 tersebut menjelaskan kecepatan akses Kampiun. Kecepatan akses yang dimaksudkan adalah lama *loading* yang dibutuhkan sistem untuk melakukan *searching*. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 75 karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia dapat diketahui bahwa sebanyak 38 responden dengan prosentase 50,7% menyatakan bahwa kecepatan akses informasi pada Kampiun adalah kurang dari 1 menit. Waktu ini dinilai cepat oleh responden. Responden yang mengatakan bahwa kecepatan akses Kampiun selama 1 menit sebanyak 24 orang atau sebesar 32%. Responden yang mengatakan bahwa Kampiun memerlukan waktu *loading* selama 3 menit dalam mencari informasi sebanyak 10 orang dengan prosentase 13,3%. Sedangkan menurut 3 orang responden atau sebesar 4% Kampiun memerlukan waktu *loading* selama 5 menit.

Berdasarkan persebaran hasil frekuensi diatas menunjukkan bahwa Kampiun rata-rata memerlukan waktu *loading* selama kurang dari 1 menit. Hal ini

berarti Kampiun memiliki akses yang cukup cepat. Namun pada responden yang merasakan kecepatan akses lebih dari 1 menit mengatakan bahwa kecepatan akses Kampiun tergantung pada banyaknya pengguna internet di wilayah PT. Telekomunikasi Indonesia. Hal ini disampaikan pada pernyataan salah satu responden berikut ini:

“ Waktu loading internet disini macem-macem mbak, kadang cepet kadang juga lemot, tergantung yang make sih. Kalo yang make dikit ya cepet tapi kalo yang make banyak ya lemot. Tapi rata-rata cepet kok...wong kita yang jual internet..”

Sedikit berbeda dengan informan lain. Berikut kutipan hasil wawancara dengan karyawan *Information System* aplikasi Kampiun :

“Kecepatan akses itu tergantung servernya. Aplikasi di sini kan banyak misalnya ada Kampiun, ada nota dinas, buanyak macem-macem. Lha semua aplikasi itu masuknya lewat satu gerbang portal Telkom semua. Nanti kalo udah masuk aplikasinya ya servernya beda-beda. Misalnya aplikasi Kampiun rusak atau perbaikan berarti aplikasi lainnya masih bisa. Jadi otomatis kecepatan masing-masing juga beda. Kalo Kampiun ini...bentar..bentarr tak liatin.....(melihat computer untuk mengecek kecepatan Kampiun melalui kode “ping”)...hmmm....kecepatannya 25 ms/32 bytes.“

Berdasarkan beberapa penjelasan responden diatas menunjukkan bahwa Kampiun memiliki kecepatan akses yang cukup. Hal ini disebabkan karena PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan dalam bidang komunikasi dan Informasi yang memiliki broadband cepat sehingga PT. Telekomunikasi Indonesia menggunakan koneksi yang cepat untuk sistem-sistem yang digunakan di perusahaannya karena pada dasarnya sistem ini berguna demi kemajuan perusahaannya. Pada beberapa responden yang menyatakan bahwa Kampiun memiliki perbedaan kecepatan akses disebabkan karena faktor banyaknya pengguna yang menggunakan akses internet. Selain itu kecepatan Kampiun

berbeda dengan aplikasi lain yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia. Hal ini disebabkan setiap aplikasi memiliki *server* yang berbeda. Menurut tim Sistem Informasi aplikasi Kampiun, Kampiun memiliki kecepatan rata-rata 25 ms/32 bytes.

Tabel 3.10
Mekanisme penggunaan Kampiun mudah

Kemudahan mekanisme	F	(%)
Ya	68	90.7
Tidak	7	9.3
Jumlah	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 10

Hasil penelitian yang terdapat pada tabel 3.11 menunjukkan dari 75 responden, sebanyak 68 orang dengan prosentase 90,7% menyatakan bahwa Kampiun memiliki mekanisme atau tata cara yang mudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Sesuai dengan hasil probing berikut ini :

“Mekanisme pake Kampiun gampang kok mbak, soalnya klo mau download, upload artikel ato laennya uda ada panduannya masing-masing jadi ya kita tinggal mengikuti saja.”

Menurut pernyataan responden diatas, mekanisme penggunaan Kampiun mudah. Hal ini disebabkan adanya panduan pada setiap aktivitas yang dilakukan. Sedangkan terdapat 7 orang responden dengan prosentase 9,3% yang tidak setuju bahwa Kampiun mekanisme atau tata cara dalam mencari informasi yang diinginkan dengan menggunakan Kampiun. Menurut salah satu responden mekanisme Kampiun susah karena banyaknya tahapan yang harus dilalui dalam melakukan setiap aktivitas. Seperti yang dikutip dalam probing berikut ini:

“ Mekanismenya ribet mbak, masa mau download ja tahapannya banyak, bertele-tele, ga bisa langsung one click biar cepet”

Pernyataan responden diatas menunjukkan bahwa mekanisme Kampiun dinilai kurang efektif dengan beberapa tahapan yang harus dilalui ketika melakukan aktivitas. Responden menginginkan mekanisme yang ada di Kampiun dapat dilakukan dengan sekali klik sehingga mudah dalam penggunaannya.

Dari 68 responden yang menjawab bahwa mekanisme penggunaan Kampiun mudah, menyampaikan beberapa alasan mengapa mekanisme atau tata cara dalam mencari informasi yang diinginkan dengan menggunakan Kampiun mudah dilakukan, antara lain:

Tabel 3.11
Alasan mekanisme atau tata cara penggunaan Kampiun mudah

Alasan kemudahan mekanisme	F	(%)
Aplikasi yang terdapat pada Kampiun <i>user friendly</i>	23	33.8
Terdapat klasifikasi dokumen	5	7.4
Terdapat <i>search engine</i> yang memudahkan dalam pencarian	13	19.1
Aplikasi yang terdapat pada Kampiun <i>user friendly</i> dan terdapat klasifikasi dokumen	7	10.3
Aplikasi yang terdapat pada Kampiun <i>user friendly</i> dan terdapat aplikasi <i>search engine</i> yang memudahkan dalam pencarian	7	10.3
Terdapat klasifikasi dokumen dan terdapat aplikasi <i>search engine</i> yang memudahkan dalam pencarian	3	4.4
Aplikasi yang terdapat pada Kampiun <i>user friendly</i> , terdapat klasifikasi dokumen, serta terdapat aplikasi <i>search engine</i> yang memudahkan dalam pencarian	10	14.7
Jumlah	68	100

Sumber : kuesioner nomer 11

Berdasarkan tabel 3.11 tersebut menurut responden terdapat tiga alasan yang kemudahan mekanisme Kampiun antara lain aplikasi-aplikasi yang terdapat pada Kampiun ramah dan mudah digunakan, adanya klasifikasi dokumen dan adanya *search engine* yang memudahkan dalam pencarian pengetahuan.

Pada tabel tersebut menunjukkan dari 68 responden yang memberikan jawaban ya pada mekanisme atau tata cara penggunaan Kampiun mudah, mayoritas memilih aplikasi yang terdapat pada Kampiun *user friendly* sebagai alasan mekanisme atau tata cara penggunaan Kampiun mudah sebanyak 23 orang dengan presentase 33,8 %, sesuai hasil probing berikut ini :

“Aplikasi di Kampiun sudah jelas dan gampang pakanya.”

Sebagai system yang digunakan oleh seluruh karyawan dengan latar belakang umur, lama kerja dan tingkat pendidikan yang berbeda, alasan ini menjadi alasan utama mekanisme penggunaan Kampiun dinyatakan mudah. Aplikasi-aplikasi yang *user friendly* akan mudah digunakan karyawan pada umumnya.

Selanjutnya alasan lain yang menyebabkan mekanisme atau tata-cara penggunaan Kampiun mudah adalah karena adanya *search engine* yang memudahkan dalam pencarian. Alasan tersebut dipilih oleh responden sebanyak 13 orang dengan presentase 19,1%. Hal ini berarti adanya *search engine* cukup bermanfaat bagi responden sehingga menjadi alasan mudahnya mekanisme penggunaan Kampiun. *Search engine* disini bermanfaat dalam pencarian pengetahuan sesuai yang diinginkan.

Sedangkan yang memilih adanya klasifikasi dokumen sebagai alasan mekanisme atau tata cara penggunaan Kampiun mudah sebanyak 5 orang dengan presentase 7,4%. Dalam hal ini Kampiun menyediakan berbagai jenis klasifikasi pengetahuan antara lain klasifikasi berdasarkan tingkatan pengetahuan seperti yang ada dalam DDC, klasifikasi berdasarkan kompetensi karyawan, serta dapat

juga melihat seluruh dokumen secara langsung. Adanya klasifikasi ini bertujuan untuk memudahkan responden dalam melakukan pencarian pengetahuan sesuai yang diinginkan.

Dan dari 75 responden sebanyak 27 orang dengan prosentase 39,7% memilih lebih dari satu alasan mekanisme atau tata cara penggunaan Kampiun mudah. Hal ini menunjukkan bahwa responden tersebut mempunyai beberapa alasan yang mengapa mekanisme Kampiun mudah yaitu karena aplikasi-aplikasi yang terdapat pada Kampiun ramah dan mudah digunakan, adanya klasifikasi dokumen dan adanya *search engine* yang memudahkan dalam pencarian pengetahuan. Semua alasan tersebut dinilai sangat membantu responden dalam menggunakan Kampiun. Sebagai sistem yang mendukung kegiatan berbagi pengetahuan maka sistem ini digunakan oleh banyak orang sehingga sistem ini diciptakan dengan mekanisme penggunaan yang mudah.

Tabel berikut menunjukkan kualitas isi *homepage* yang baik. Dimana kualitas *homepage* juga merupakan salah satu syarat kehandalan teknologi Kampiun baik.

Tabel 3.12
Kualitas isi *Homepage* baik

Kualitas isi <i>Homepage</i> baik	F	(%)
Ya	66	88
Tidak	9	12
Jumlah	75	100.0

Sumber : Kuesioner nomer 12

Hasil penelitian yang terdapat pada tabel 3.13 menunjukkan dari 75 responden, yang menyatakan bahwa Kampiun memiliki kualitas isi *homepage* yang baik sebanyak 66 orang dengan prosentase 88%. Sedangkan terdapat 9 orang

responden atau sebesar 12% yang tidak setuju bahwa Kampiun memiliki *homepage* yang baik. Melalui hasil prosentase diatas berarti Kampiun memiliki mekanisme *homepage* yang baik. Alasan *homepage* sudah dikatakan baik antara lain sebagai berikut :

Tabel 3.13
Alasan isi *homepage* baik

Alasan	F	(%)
<i>Homepage</i> memuat aplikasi utama (<i>My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV/UNIT, Knowledge Center, dan Competency Center</i>) sehingga memudahkan dalam penggunaannya	35	53.0
<i>Homepage</i> selalu menampilkan artikel-artikel terbaru	4	6.1
<i>Homepage</i> berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (<i>My Approval, My Feedback, My Rejected</i>)	1	1.5
<i>Homepage</i> berisi navigasi dan links penting (<i>Corporate Portal, Forum, dan Yahoo</i>)	3	4.5
<i>Homepage</i> memuat aplikasi utama (<i>My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency Center</i>) sehingga memudahkan dalam penggunaannya dan <i>Homepage</i> selalu menampilkan artikel-artikel terbaru	5	7.6
<i>Homepage</i> memuat aplikasi utama (<i>My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency Center</i>) sehingga memudahkan dalam penggunaannya dan <i>Homepage</i> berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (<i>My Approval, My Feedback, My Rejected</i>)	4	6.1
<i>Homepage</i> memuat aplikasi utama (<i>My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency Center</i>) sehingga memudahkan dalam penggunaannya dan <i>Homepage</i> berisi navigasi dan links penting (<i>Corporate Portal, peraturan, forum dan Yahoo</i>)	1	1.5
<i>Homepage</i> selalu menampilkan artikel-artikel terbaru dan <i>Homepage</i> berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (<i>My Approval, My Feedback, My Rejected</i>)	1	1.5
<i>Homepage</i> selalu menampilkan artikel-artikel terbaru dan <i>Homepage</i> berisi navigasi dan links penting (<i>Corporate Portal, peraturan, forum dan Yahoo</i>)	2	3.0
<i>Homepage</i> memuat aplikasi utama (<i>My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center,</i>	1	1.5

<i>Competency Center</i>) sehingga memudahkan dalam penggunaannya, <i>Homepage</i> selalu menampilkan artikel-artikel terbaru serta <i>Homepage</i> berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (<i>My Approval, My Feedback, My Rejected</i>)		
<i>Homepage</i> memuat aplikasi utama (<i>My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency Center</i>) sehingga memudahkan dalam penggunaannya, <i>Homepage</i> selalu menampilkan artikel-artikel terbaru dan <i>Homepage</i> berisi navigasi navigasi dan links penting (<i>Corporate Portal, Forum, dan Yahoo</i>)	1	1.5
<i>Homepage</i> memuat aplikasi utama (<i>My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency Center</i>) sehingga memudahkan dalam penggunaannya, <i>Homepage</i> berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (<i>My Approval, My Feedback, My Rejected</i>)	4	6.1
<i>Homepage</i> memuat aplikasi utama (<i>My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency Center</i>) sehingga memudahkan dalam penggunaannya, <i>Homepage</i> selalu menampilkan artikel-artikel terbaru, <i>Homepage</i> berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (<i>My Approval, My Feedback, My Rejected</i>)	4	6.1
Jumlah	66	100.0

Sumber : Kuesioner nomer 13

Tabel 3.13 menjelaskan bahwa dari 66 responden yang memberikan jawaban setuju bahwa *homepage* Kampiun baik karena *homepage* memuat aplikasi utama (*My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV/UNIT, Knowledge Center, dan Competency Center*) sehingga memudahkan dalam penggunaannya sebanyak 35 responden (53%). Aplikasi-aplikasi tersebut merupakan aplikasi yang mendukung kerja karyawan. Aplikasi *My Working Document* merupakan menu pribadi berisi tentang status dokumen, dokumen pribadi, *feedback* dan kalender pribadi. Aplikasi *My Knowledge* merupakan menu yang berisi hal-hal yang berhubungan dengan dokumen yang bersifat pribadi

antara lain berisi tentang dokumen yang sering dibaca, dokumen yang ditulis oleh user, dokumen yang diusulkan untuk dibaca oleh user lain, dan dokumen yang disimpan untuk dibaca kapan saja. *Activity Center* merupakan menu yang berhubungan dengan aktivitas forum diskusi secara elektronik berdasarkan gugus kerja dimana user terlibat. Aplikasi DIV/UNIT merupakan menu yang berisi kegiatan maupun pengetahuan yang berkaitan dengan suatu divisi/unit misalnya kategori dokumen dari unit/divisi terkait. Aplikasi *Knowledge Center* merupakan menu yang berisi pengetahuan dan fungsi yang memperbolehkan user melakukan aktivitas yang berhubungan dengan pengetahuan pada tingkat nasional, artinya pengetahuan umum yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia. Sedangkan *Competency Center* merupakan menu yang menampilkan kategori dokumen dari pengetahuan kompetensi nasional.

Selanjutnya alasan *homepage* baik karena *homepage* selalu menampilkan artikel-artikel terbaru dipilih oleh 4 responden dengan presentase 6,1%. Dimana artikel-artikel baru selalu ditampilkan pada tampilan *homepage* utama. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan yang ada di Kampiun selalu update tiap harinya. Untuk artikel yang berisi pengetahuan populer yang diminati banyak orang dapat ditunjukkan pada menu *most popular document* yang letaknya di samping artikel terbaru.

Alasan lain responden menyatakan isi *homepage* baik adalah *Homepage* berisi *navigasi* dan *links* penting (*Corporate Portal*, Forum, dan Yahoo). Hal ini dinyatakan sebanyak 3 orang atau sebesar 4,5% memilih alasan tersebut. Adanya

navigasi dan *links* cukup membantu responden dalam melakukan aktivitas yang ada di Kampiun.

Alasan terakhir adalah *homepage* berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (*My Approval, My Feedback, My Rejected*). Alasan ini dipilih sebanyak 1 orang responden dengan prosentase 1,5%. Hal ini berarti keberadaan menu yang menunjukkan dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera kurang menjadi alasan *homepage* dikatakan baik.

Dan dari 66 responden yang memilih alasan lebih dari satu sebanyak 23 responden dengan prosentase 34,9 %. Alasan tersebut antara lain *homepage* memuat aplikasi utama (*My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency Center*) sehingga memudahkan dalam penggunaannya, *homepage* selalu menampilkan artikel-artikel terbaru, *homepage* berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (*My Approval, My Feedback, My Rejected*) dan *homepage* berisi *navigasi* dan *links* penting (*Corporate Portal, Forum, dan Yahoo*). Adanya berbagai alasan yang dipilih responden menunjukkan bahwa isi *homepage* baik tidak hanya dari satu sisi alasan saja melainkan dari seluruh aspek yang ada.

Selain itu, kehandalan Kampiun baik juga dipengaruhi oleh kualitas desain *interface*. Desain *interface* yang baik akan menimbulkan ketertarikan pengguna pada Kampiun. Selain itu desain *interface* juga akan menimbulkan kepuasan pengguna. Berikut adalah tabel yang menunjukkan kualitas desain *interface* kualitas :

Tabel 3.14
Kualitas desain *interface* baik

Kualitas desain <i>interface</i> baik	F	(%)
Ya	64	85.3
Tidak	11	14.7
Jumlah	75	100.0

Sumber : Kuesioner nomer14

Hasil penelitian pada tabel 3.14 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa Kampiun memiliki desain *interface* yang baik dan berkualitas. Hal tersebut dibuktikan dari 64 orang responden dengan prosentase 85,3% menjawab bahwa desain *interface* Kampiun baik. Sedangkan yang tidak setuju bahwa desain *interface* Kampiun baik sebanyak 11 orang responden atau sebesar 14,7%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kampiun memiliki desain *interface* yang baik.

Adapun alasan-alasan yang menunjukkan bahwa desain *interface* Kampiun baik dapat dilihat pada tabel 3.15 sebagai berikut:

Tabel 3.15
Alasan desain *interface* Kampiun baik

Alasan	F	%
Penempatan <i>folder</i> yang sesuai	44	68.8
Disertai gambar-gambar yang menarik	3	4.7
Menggunakan perpaduan warna yang tepat	3	4.7
Penempatan <i>folder</i> aplikasi sesuai dan disertai gambar-gambar menarik	7	10.9
Penempatan <i>folder</i> aplikasi yang sesuai dan menggunakan perpaduan warna yang tepat	4	6.2
Penempatan <i>folder</i> aplikasi yang sesuai, disertai gambar-gambar menarik dan menggunakan perpaduan warna yang tepat	1	1.6
Lainnya : <i>navigasi</i> mudah	1	1.6
Lainnya : ditampilkan <i>most popular document</i>	1	1.6
Jumlah	64	100.0

Sumber : Kuesioner nomer 15

Hasil penelitian pada tabel 3.15 menunjukkan bahwa menurut responden terdapat tiga aspek yang menjadi alasan desain *interface* Kampiun dikatakan baik antara lain penempatan *folder* aplikasi yang sesuai, adanya gambar-gambar menarik dan menggunakan perpaduan warna yang tepat.

Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa dari 64 responden yang memberikan jawaban bahwa desain *interface* Kampiun baik, mayoritas memilih alasan karena penempatan *folder* yang sesuai dengan presentase 68,8% atau sebanyak 44 orang. Hal ini disebabkan penempatan *folder* yang sesuai akan memudahkan dalam melakukan aktivitas yang ada dalam Kampiun.

Alasan lain adalah karena desain *interface* disertai gambar-gambar yang menarik dipilih sebanyak 3 orang dengan presentase 4,7 %. Adanya gambar-gambar yang menarik yang ditampilkan pada dokumen cukup menjadi alasan bagi responden. Gambar-gambar tersebut ditampilkan selain mendukung isi pengetahuan yang bersangkutan juga merangsang user agar tidak merasa bosan ketika membaca artikel. Apalagi pada artikel-artikel yang dinilai berat, maka keberadaan gambar akan sangat membantu user dalam membaca dan memahami isi pengetahuan.

Alasan terakhir adalah penggunaan perpaduan warna yang tepat pada desain *interface* dipilih sebanyak 3 orang dengan presentase 4,7%. Adanya perpaduan warna yang tepat pada desain *interface* juga memberikan kepuasan user pada Kampiun.

Dan sebanyak 18,7% atau sebanyak 12 orang memilih jawaban lebih dari satu. Hal ini berarti sejumlah responden tersebut menganggap kualitas desain

interface baik karena beberapa alasan antara lain karena penempatan *folder* aplikasi yang sesuai, adanya gambar-gambar menarik dan menggunakan perpaduan warna yang tepat.

Selain itu terdapat pula responden yang memberikan jawaban lainnya yaitu masing-masing sebanyak 1 orang atau sebesar 1,6%. Seorang responden tersebut memberikan alasan bahwa desain *interface* baik karena mempunyai *navigasi* yang mudah. Sedangkan seorang responden lainnya berpendapat bahwa desain *interface* baik karena ditampilkan *most popular document* dengan ungkapan alasannya adalah sebagai berikut :

“Menurut saya desain interface pada Kampiun sudah baik karena terdapat most popular document pada tampilan utama. Itu menarik bagi saya karena most popular dokumen merupakan aplikasi yang menunjukkan bahwa dokumen ini patut kita baca karena memiliki informasi yang penting dan actual.”

Berdasarkan apa yang diungkapkan responden tersebut maka dapat disimpulkan bahwa *most popular document* penting ditampilkan pada tampilan utama desain *interface* Kampiun karena dapat menunjukkan bahwa dokumen-dokumen yang terdapat didalamnya memiliki informasi penting dan actual yang patut diketahui karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa desain *interface* pada Kampiun berpengaruh positif pada psikologis karyawan untuk melakukan aksi dalam Kampiun.

Selanjutnya indikator terakhir mengenai kehandalan Kampiun ditunjukkan pada penggunaan bahasa pada Kampiun. Pada umumnya Kampiun menggunakan bahasa umum yang digunakan di Indonesia yaitu bahasa baku sesuai dengan ejaan yang disempurnakan (EYD). Namun pada kenyataannya tidak sepenuhnya

karyawan menyenangi penggunaan bahasa tersebut pada Kampiun. Tabel berikut adalah bahasa-bahasa yang diminati karyawan untuk digunakan dalam Kampiun :

Tabel 3.16
Penggunaan bahasa yang baik pada Kampiun

Bahasa	F	%
Bahasa baku sesuai dengan EYD	28	37.3
Bahasa sehari-hari (informal) dalam dunia kerja	19	25.3
Yang penting mudah dimengerti	25	33.3
Bahasa gaul	1	1.3
Perpaduan bahasa sehari-hari (informal) dalam dunia kerja dan yang penting mudah dimengerti	1	1.3
Lainnya : bahasanya tergantung tema	1	1.3
Jumlah	75	100

Sumber : Kuesioner nomer 16

Hasil penelitian yang ditampilkan pada tabel 3.16 menunjukkan penggunaan bahasa pada Kampiun. Sebagian besar responden menyatakan bahwa bahasa yang digunakan pada Kampiun merupakan bahasa baku yang sesuai dengan ejaan yang disempurbakan (EYD). Hal tersebut didukung sebanyak 28 orang responden dengan presentase 37,3% memilih bahasa baku yang sesuai dengan EYD. Terpaut 3 responden lebih sedikit yaitu sebanyak 25 responden atau 33,3% yang memilih penggunaan bahasa pada Kampiun adalah yang penting mudah dimengerti oleh pengguna. Sedangkan yang menjawab bahwa penggunaan bahasa yang ada dalam Kampiun lebih tepat menggunakan bahasa sehari-hari dalam dunia kerja sebanyak 19 orang responden atau sebesar 25,3%. Sebanyak 1 orang dengan presentase 1,3% memilih bahasa gaul sebagai bahasa yang digunakan pada Kampiun. Persentase yang sama yaitu sebanyak 1 orang dengan presentase 1,3% memilih perpaduan dari bahasa sehari-hari dalam dunia kerja dan bahasa yang mudah dimengerti menjadi bahasa yang digunakan pada Kampiun. Selain itu presentase yang sama memiliki pendapat bahwa penggunaan bahasa pada

Kampiu harus disesuaikan dengan tema. Artinya tiap artikel atau dokumen yang dimuat pada Kampiu menggunakan bahasa yang belum tentu sama karena tergantung pada temanya.

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang baku sesuai dengan EYD merupakan bahasa yang umum dan mudah dimengerti oleh semua orang sehingga tepat digunakan pada Kampiu.

Tabel 3.24

Kampiu memfasilitasi *Knowledge Sharing* sehingga *knowledge* dapat disebarkan ke semua karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia

Jawaban	F	%
Sangat setuju	22	29.3
Setuju	52	69.3
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	1	1.3
Jumlah	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 24a

Tabel 3.24 menunjukkan bahwa Kampiu memfasilitasi *Knowledge Sharing* sehingga *knowledge* dapat disebarkan ke semua karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Seperti yang terlihat pada pilihan jawaban responden setuju yang dipilih responden dengan presentase 69,3 % atau sebanyak 52 orang dan responden yang memberikan jawaban sangat setuju mempunyai presentase 29,3 % sebanyak 22 orang. Dari hasil probing dapat diketahui penjelasan responden sebagai berikut :

“Fungsi Kampiu memfasilitasi knowledge sharing ini saya rasakan saat menemukan artikel pada most popular document tentang manfaat jinten hitam untuk memelihara kesehatan dan memperkuat sistim imun tubuh serta meredakan pegal-pegal pada persendian. Lalu saya mencobanya dan saya merasakan hasilnya. Sejak meminum jinten hitam secara teratur alhamdulillah saya jadi jarang sakit dan pegal-pegal jadi berkurang. Dari sinilah saya sadar bahwa keberadaan Kampiu tidak boleh diremehkan karena Kampiu memfasilitasi sharing antar karyawan dimana karyawan yang mengetahui lebih dulu tentang sesuatu membaginya ke karyawan lain melalui Kampiu.”

Berdasarkan penjelasan responden diatas dapat diketahui bahwa responden tersebut merasakan Kampiun memfasilitasi *Knowledge Sharing* karena melalui Kampiun responden dapat mengetahui manfaat jinten hitam untuk memelihara kesahatan dan memperkuat sistim imun tubuh serta meredakan pegal-pegal pada persendian. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa artikel-artikel yang ada pada Kampiun dapat di-*sharing*-kan ke karyawan lain sehingga bermanfaat bagi kehidupan sehari-hari.

Namun terdapat seorang responden dengan prosentase 1,3% yang tidak setuju bahwa Kampiun memfasilitasi *Knowledge Sharing* sehingga *knowledge* dapat disebarakan ke semua karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Seperti penjelasan pada probing berikut ini :

“Saya kurang merasakan manfaat Kampiun untuk sharing pengetahuan karena saya jarang membukanya.”

Melalui penjelasan responden pada probing diatas dapat diketahui bahwa responden kurang merasakan manfaat Kampiun memfasilitasi *Knowledge Sharing*. Hal itu dikarenakan responden jarang membuka Kampiun.

Tabel 3.25
Kampiun meningkatkan kolaborasi antar karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia

Jawaban	F	%
Sangat setuju	13	17.3
Setuju	54	72
Tidak setuju	7	9.3
Sangat tidak setuju	1	1.3
Jumlah	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 24b

Berdasarkan tabel 3.25 dapat diketahui responden yang memberikan jawaban setuju mempunyai presentase 72% atau sebanyak 54 orang. Sedangkan

responden yang memberikan jawaban sangat setuju mempunyai presentase 17,3 % atau sebanyak 13 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia dapat meningkatkan kolaborasinya melalui Kampiun. Hal ini didukung dengan penjelasan probing berikut ini:

“Kampiun itu kan wajib hukumnya. Tiap karyawan wajib upload minimal 1 kali dalam setahun. Tiap unit juga diwajibkan upload tapi batas minimalnya beda-beda. Misalnya unit saya ini wajib upload 5 kali dalam setahun. Kalo misalnya gak mencapai batas minimal ya nanti nilai kompetensinya jelek. Akibatnya gajinya bisa turun. Jadi tiap anggota unit biasanya kerja sama gantian sapa sapa aja yang upload.”

Berdasarkan penjelasan probin diatas dapat diketahui bahwa Kampiun dapat meningkatkan kolaborasi anggota pada tiap unit. Dengan adanya peraturan wajib *upload* pada tiap unit, menimbulkan kerjasama yang baik antar anggota dalam unit masing-masing.

Tabel 3.26
Kampiun memelihara dan menjaga data-data transaksi operasional PT. Telekomunikasi Indonesia

Jawaban	F	%
Sangat setuju	8	10.7
Setuju	51	68
Tidak setuju	7	9.3
Sangat tidak setuju	9	12.0
Jumlah	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 24c

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Kampiun memelihara dan menjaga data-data transaksi operasional PT. Telekomunikasi Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat bahwa responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 51 orang dengan prosentase 68% dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang dengan prosentase 10,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa

Kampium memelihara dan menjaga data-data transaksi operasional PT. Telekomunikasi Indonesia.

Salah seorang responden mengungkapkan bahwa Kampium memiliki fungsi sebagai tempat penyimpanan dokumen antara lain sebagai berikut:

“Kampium ya sudah jelas berfungsi sebagai tempat penyimpanan dokumen pengetahuan karena banyak dokumen perusahaan dan artikel-artikel di simpan disana. Misalnya data tentang karyawan yang punya kompetensi baik juga ada disana.”

Dari apa yang diungkapkan oleh responden diatas terlihat bahwa Kampium merupakan tempat penyimpanan pengetahuan maupun dokumen perusahaan (*Organizational Knowledge*). Karena menurut tujuan awal, Kampium didirikan dengan tujuan untuk menyimpan pengetahuan yang dimiliki karyawan dalam satu *database*. Kemudian pengetahuan tersebut dapat dibagi ke seluruh karyawan lainnya.

Tabel 3.27

Kampium mendistribusikan *knowledge* melalui intranet sehingga *knowledge* yang dimiliki karyawan/unit/divisi dapat menyebar dan menjadi milik organisasi

Jawaban	F	%
Sangat setuju	20	26,7
Setuju	52	69,3
Tidak setuju	2	2,7
Sangat tidak setuju	1	1,3
Jumlah	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 24d

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Kampium mendistribusikan *knowledge* melalui intranet sehingga *knowledge* yang dimiliki karyawan/unit/divisi dapat menyebar dan menjadi milik organisasi. Hal tersebut dapat dilihat bahwa responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 52 orang dengan prosentase 69,3% dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak

20 orang dengan prosentase 26,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa Kampiun dapat mendistribusikan *knowledge* melalui intranet sehingga *knowledge* yang dimiliki karyawan/unit/divisi dapat menyebar dan menjadi milik organisasi. Karena pada dasarnya pengetahuan yang ada di Kampiun merupakan *Organizational Knowledge* yaitu baik pengetahuan tacit karyawan yang dituliskan menjadi sebuah artikel maupun dokumen-dokumen perusahaan yang merupakan pengetahuan eksplisit.

3.2.2 Alur Pengetahuan

a. Akuisisi Pengetahuan (*Knowledge Acquisition*)

Tabel 3.28
Intensitas *upload* dalam seminggu

Intensitas	F	%
1-2 kali seminggu	25	33.3
3-4 kali seminggu	1	1.3
5-6 kali seminggu	2	2.7
> 6 kali seminggu	4	5.3
Lainnya : 2 kali sebulan	4	5.3
Lainnya : 1 kali sebulan	7	9.3
Lainnya : 3 bulan sekali	9	12.0
Lainnya : 6 bulan sekali	10	13.3
Lainnya : 1 tahun sekali	13	17.3
Jumlah	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 25

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3.28 menunjukkan bahwa mayoritas *upload* yang dilakukan karyawan selama seminggu sebanyak 1-2 kali dengan peresentase 33,3% atau sebanyak 25 orang. Pilihan jawaban terbesar kedua adalah *upload* selama 1 tahun sekali yang dipilih oleh 13 responden dengan prosentase 17,3%. Urutan tersebar ketiga sebanyak 10 responden dengan

prosentase 13,3% melakukan *upload* sebanyak 6 bulan sekali. Urutan selanjutnya adalah *upload* yang dilakukan 3 bulan sekali dengan prosentase 12% atau sebanyak 9 responden.

Frekuensi yang sama yaitu sebanyak 4 responden atau sebesar 5,3% melakukan *upload* sebanyak lebih dari 6 kali dalam seminggu dan 2 kali dalam sebulan. Sebanyak 2 orang responden atau sebesar 2,7% melakukan *upload* sebanyak 5-6 kali dalam seminggu. Sedangkan karyawan yang melakukan *upload* sebanyak 3-4 kali dalam seminggu dengan presentase 1,3% atau sebanyak 1 orang.

Berdasarkan data yang diungkapkan pada penjelasan diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan jarang melakukan *upload*. Seperti yang dijelaskan pada probing berikut ini :

“Saya jarang melakukan upload, hanya setahun 2 kali. Itupun saya lakukan untuk memenuhi kewajiban saja. Karena kan upload itu merupakan salah satu kewajiban yang ditentukan oleh perusahaan sebagai syarat untuk meningkatkan penilaian kompetensi karyawan. Jadi karyawan yang punya penilaian tinggi nanti akan dinaikkan gajinya sekian persen. Upload itu tak penting bagi saya, karena saya sudah tua dan merasa cukup dengan gaji yang saya peroleh.”

Probing diatas menunjukkan bahwa kegiatan *upload* merupakan salah satu kewajiban yang ditentukan oleh perusahaan sebagai syarat untuk meningkatkan penilaian kompetensi karyawan. Melalui *upload* inilah karyawan dapat meningkatkan penilaian kompetensinya sehingga dinaikkan gajinya sekian persen. Namun sebagian besar karyawan tidak antusias melakukan *upload* terutama mereka yang sudah senior dan merasa gajinya sudah mencukupi kebutuhan

mereka. Untuk itu mereka hanya akan meng-*upload* sesuai dengan ketentuan minimal *upload* yang ditentukan oleh perusahaan.

Selanjutnya dilakukan penyilangan tabel umur responden dengan intensitas *upload* dalam seminggu.

Tabel 3.29
Penyilangan umur responden dengan intensitas *upload*

Intensitas <i>upload</i>	Umur					Total
	< 25 tahun	26-35 tahun	36-45 tahun	46-55 tahun	> 50 tahun	
1-2 kali seminggu	0	3	5	17	0	25
	0.0%	12.0%	20.0%	68.0%	0.0%	100.0%
3-4 kali seminggu	0	0	0	0	1	1
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
5-6 kali seminggu	0	0	0	2	0	2
	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
> 6 kali seminggu	0	2	0	1	1	4
	0.0%	50.0%	0.0%	25.0%	25.0%	100.0%
Lainnya : 2 kali sebulan	0	3	0	1	0	4
	0.0%	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	100.0%
Lainnya : 1 kali sebulan	0	1	4	2	0	7
	0.0%	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	100.0%
Lainnya : 3 bulan sekali	0	1	2	6	0	9
	0.0%	11.1%	22.2%	66.7%	0.0%	100.0%
Lainnya : 6 bulan sekali	0	0	9	1	0	10
	0.0%	0.0%	90.0%	10.0%	0.0%	100.0%
Lainnya : 1 tahun sekali	0	2	7	4	0	13
	0.0%	15.4%	53.8%	30.8%	0.0%	100.0%
Total	0	12	27	34	2	75
	0.0%	16.0%	36.0%	45.3%	2.7%	100.0%

Sumber : Kuesioner nomer 2 dan 25

Berdasarkan hasil penyilangan antara umur responden dengan intensitas *upload* dapat diketahui bahwa karyawan yang aktif melakukan *upload* di

Kampium merupakan karyawan yang sudah berumur lebih dari 46 tahun dan karyawan yang berumur antara 26-35 tahun. Hal ini ditunjukkan bahwa karyawan yang rajin melakukan *upload* sebanyak lebih dari 6 kali dalam seminggu adalah karyawan yang berumur 26-35 tahun sebanyak 2 orang karyawan dengan prosentase 50%. Selain itu yang melakukan *upload* sebanyak 5-6 kali dalam seminggu merupakan karyawan yang berumur 46-55 tahun sebanyak 2 responden atau sebesar 100%. Sebanyak 1 responden dengan prosentase 100% melakukan *upload* sebanyak 3-4 kali selama seminggu. Responden dengan frekuensi terbanyak yaitu 17 responden atau sebesar 68% merupakan responden yang berumur 46-55 tahun. 17 responden ini merupakan responden mayoritas yang melakukan *upload* sebanyak 1-2 kali.

Untuk responden yang memberikan jawaban lainnya yaitu responden yang jarang melakukan *upload*. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden yang jarang melakukan *upload* adalah yang berumur 36-45 tahun. Responden yang sangat jarang melakukan *upload* yaitu hanya melakukan *upload* sebanyak 1 kali dalam setahun merupakan responden yang berumur 36-45 tahun sebanyak 7 responden atau sebesar 53,8%. Frekuensi yang cukup besar juga diperoleh dari responden yang berumur 36-45 tahun yaitu sebanyak 9 responden atau sebesar 90% melakukan *upload* selama 2 kali dalam setahun. Selanjutnya yang melakukan *upload* sebanyak 3 bulan sekali berasal dari responden yang berumur 46-55 tahun yaitu sebanyak 6 responden atau sebesar 66,7%. Untuk responden yang melakukan selama 1 bulan sekali merupakan responden yang berumur 36-45 tahun sebanyak 4 responden atau sebesar 57,1%. Terakhir,

responden yang melakukan *upload* selama 2 kali dalam sebulan merupakan responden yang berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 3 responden dengan prosentase 75%.

Data yang tersebar pada penjelasan diatas menunjukkan bahwa yang aktif melakukan *upload* adalah karyawan yang berusia lebih dari 46 tahun serta karyawan yang berusia kurang dari 26-35 tahun. Sesuai penjelasan pada seorang responden berikut ini:

“Kampiuu itu akrabnya sama karyawan-karyawan tua yang punya pangkat. Mereka suka upload soalnya hasil tulisannya bagus dan dipercaya karena mereka sudah pengalaman. Selain itu ya karyawan-karyawan muda mbak, mereka aktif upload biar dapet point banyak trus bisa naek pangkat dan gaji.”

Berdasarkan penjelasan pada probing diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan yang sudah berumur dan mempunyai pangkat. Mereka dianggap sudah *expert* dan berpengalaman sehingga hasil tulisan mereka bagus dan dipercaya banyak orang. Selain itu karyawan muda juga aktif melakukan *upload* karena bagus untuk peningkatan kariernya.

Selanjutnya dilakukan penyilangan tabel antara jenis kelamin dan intensitas *upload*, berikut tabelnya :

Tabel 3.30
Penyilangan antara Jenis Kelamin dan Intensitas *Upload*

Intensitas <i>Upload</i>	Jenis Kelamin		Total
	laki-laki	perempuan	
1-2 kali seminggu	22	3	25
	39.3%	15.8%	33.3%
3-4 kali seminggu	1	0	1
	1.8%	0.0%	1.3%
5-6 kali seminggu	2	0	2
	3.6%	0.0%	2.7%
> 6 kali seminggu	1	3	4
	1.8%	15.8%	5.3%
Lainnya : 2 kali sebulan	4	0	4
	7.1%	0.0%	5.3%
Lainnya : 1 kali sebulan	3	4	7
	5.4%	21.1%	9.3%
Lainnya : 3 bulan sekali	7	2	9
	12.5%	10.5%	12.0%
Lainnya : 6 bulan sekali	6	4	10
	10.7%	21.1%	13.3%
Lainnya : 1 tahun sekali	10	3	13
	17.9%	15.8%	17.3%
Jumlah	56	19	75
	100.0%	100.0%	100.0%

Sumber : Kuesioner nomer 1 dan 25

Berdasarkan hasil penyilangan data antara jenis kelamin dan intensitas *upload* dapat diketahui bahwa mayoritas karyawan laki-laki meng-*upload* pengetahuan pada Kampiun sebanyak 1-2 kali dalam seminggu dengan prosentase 39,3% (22 orang). Sedangkan pada karyawan perempuan terdapat prosentase yang sama yaitu melakukan *upload* pengetahuan pada Kampiun selama 1 bulan sekali dan 6 bulan sekali, masing-masing sebanyak 4 responden atau sebesar 21 %.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan laki-laki lebih sering melakukan *upload* daripada karyawan perempuan. Hal ini dikarenakan orang laki-laki lebih tanggap teknologi daripada perempuan. Seperti yang dijelaskan pada probing berikut ini :

“haduuh mbak, saya ini males kalo disuruh upload soalnya ribet. Lagi pula kerjaan saya banyak selain kerjaan di kantor juga mikirin rumah. Saking ae upload itu wajib hukumnya.”

Berdasarkan penjelasan pada probing diatas dapat disimpulkan bahwa responden perempuan kurang aktif dalam melakukan *upload* selain karena kurang tanggap dalam teknologi juga karena mereka memiliki lebih banyak tanggung jawab dirumah daripada responden berjenis kelamin laki-laki.

Upload yang dilakukan oleh karyawan bermacam-macam, ada yang senang meng-*upload* dokumen pribadi, dokumen divisi, maupun dokumen nasional yang bersifat umum. Tabel berikut ini akan menunjukkan jenis *upload* yang dilakukan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia.

Tabel 3.31
Jenis *upload*

Jenis <i>Upload</i>	F	%
<i>Upload</i> dokumen kerja pribadi (<i>my document, My Approval, My Feedback</i>)	15	20.0
<i>Upload</i> dokumen divisi/unit	7	9.3
<i>Upload knowledge</i> yang bersifat umum (dokumen nasional)	39	52.0
<i>Upload</i> dokumen kerja pribadi (<i>my document, My Approval, My Feedback</i>) dan <i>upload</i> dokumen Divisi/Unit	1	1.3
<i>Upload</i> dokumen kerja pribadi (<i>my document, My Approval, My Feedback</i>) dan <i>upload knowledge</i> yang bersifat umum (dokumen nasional)	2	2.7
<i>Upload</i> dokumen Divisi/Unit dan <i>upload knowledge</i> yang bersifat umum (dokumen nasional)	6	8.0
Lainnya : sesuai kompetensi pekerjaan	4	5.3
<i>Upload</i> dokumen kerja pribadi (<i>my document, My Approval, My Feedback</i>) dan sesuai kompetensi pekerjaan	1	1.3
Jumlah	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 26

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 75 responden mayoritas *upload* yang dilakukan karyawan adalah *upload* dokumen nasional yang bersifat umum. Hal ini dinyatakan oleh 39 responden dengan presentase 52% memilih *upload* dokumen nasional. Dokumen nasional merupakan dokumen yang bersifat umum sehingga dapat bermanfaat bagi seluruh karyawan. Sesuai dengan hasil probing pada seorang karyawan berikut ini:

“Pengetahuan yang sering saya upload ya pengetahuan umum, contohnya, saya pernah meng-upload artikel tentang Percaya diri dapat menambah penghasilan bagi sebagian karyawan. Menurut saya pengetahuan umum akan lebih bermanfaat bagi semua karyawan di seluruh bagian.”

Berdasarkan hasil probing diatas dapat disimpulkan bahwa responden tersebut lebih sering melakukan *upload* pengetahuan yang bersifat umum misalnya tentang manfaat percaya diri dapat menambah penghasilan. Responden

tersebut memberikan alasan bahwa pengetahuan umum akan bermanfaat bagi semua karyawan tanpa memandang unit kerja. Selanjutnya sebanyak 15 orang dengan prosentase 20% yang melakukan *upload* dokumen pribadi. Sedangkan yang melakukan *upload* dokumen divisi/unit hanya sebanyak 7 orang dengan prosentase 9,3%.

Selanjutnya yang melakukan *upload* lebih dari satu sebanyak 9 orang dengan prosentase 12%. Hal ini menunjukkan bahwa responden tersebut melakukan berbagai macam *upload* antara lain *upload* dokumen pribadi, dokumen unit maupun dokumen nasional. Selain itu terdapat pula responden yang memberikan jawaban lainnya yaitu sebanyak 4 orang dengan prosentase 5,3% melakukan *upload* dokumen yang sesuai kompetensi pekerjaan dan sebanyak 1 orang dengan prosentase 1,3% melakukan *Upload* dokumen kerja pribadi (*my document, My Approval, My Feedback*) dan sesuai kompetensi pekerjaan

Dengan demikian dapat menyimpulkan bahwa karyawan lebih senang melakukan *upload* dokumen yang bersifat umum. Pada Kampion dokumen ini dinamai Dokumen nasional dimana semua orang bisa meng-*upload*-nya. Berbeda dengan dokumen divisi/unit yang hanya bisa di-*upload* oleh orang-orang yang dalam divisi masing-masing.

Adapun bentuk *upload knowledge* yang dilakukan karyawan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.32
Bentuk *knowledge* yang di *upload*

Bentuk <i>Upload</i>	F	%
Artikel	48	64.0
Video	-	-
Data/informasi perusahaan	23	30.7
Artikel dan data / informasi perusahaan	4	5.3
Jumlah	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 27

Berdasarkan tabel diatas dasap diketahui dari 75 responden, mayoritas melakukan *upload* dalam bentuk artikel dengan presentase sebanyak 64% (48 orang). Sedangkan yang melakukan *upload* dalam bentuk data/informasi perusahaan sebanyak 23 responden dengan presentase sebanyak 30.7%. Dan sebanyak 4 orang atau sebesar 5,3% melakukan *upload* dalam bentuk artikel dan data / informasi perusahaan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa karyawan lebih senang melakukan *upload* dalam bentuk artikel. Penjelasan karyawan yang melakukan *upload* dalam bentuk artikel sebagai berikut:

“Saya biasa upload dalam bentuk artikel karena mekanismenya lebih mudah daripada video. Selain itu rekan-rekan juga lebih senang download bentuk artikel. Jadi ya artikel saja.kalo yang upload bentuk data-data perusahaan itu biasanya bagian sekretaris ato admin”

Jadi dapat disimpulkan bahwa bentuk *upload* yang paling banyak dilakukan karyawan adalah artikel karena makanismenya lebih mudah dan juga lebih sering di *download* oleh karyawan.

Pengetahuan yang mereka *upload* didapatkan dari berbagai macam sumber antara lain :

Tabel 3.33
Sumber *knowledge* / informasi yang diupload

Sumber	F	%
Membaca buku, majalah, dan media cetak lainnya	20	26.7
Mengunduh dari internet	17	22.7
Hasil training, seminar, dan penelitian	10	13.3
Hasil <i>sharing</i> dengan teman	7	9.3
Dari membaca buku/majalah/media massa cetak dan mengunduh dari internet	3	4.0
Dari membaca buku/majalah/media massa cetak dan hasil Penelitian, seminar, dan penelitian	1	1.3
Dari membaca buku/majalah/media massa cetak dan hasil <i>sharing</i> dengan teman	4	5.3
Mengunduh dari internet dan hasil training, seminar, dan penelitian	2	2.7
Mengunduh dari internet dan hasil <i>sharing</i> dengan teman	2	2.7
Dari membaca buku/majalah/media massa cetak, mengunduh dari internet, hasil training, seminar, dan penelitian serta hasil <i>sharing</i> dengan teman	4	5.3
Lainnya : <i>best practice</i>	1	1.3
Lainnya : analisa ide dan pemikiran	2	2.7
Lainnya : dokumen pribadi	1	1.3
Lainnya : Hasil inovasi	1	1.3
Jumlah	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 28

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel diatas menunjukkan bahwa *knowledge/informasi* yang di *upload* karyawan berasal dari berbagai sumber antara lain berasal dari membaca buku/majalah/media massa cetak, mengunduh dari internet, hasil training, seminar, dan penelitian serta hasil *sharing* dengan teman. Dan dari 75 responden mayoritas mendapatkan informasi/*knowledge* yang akan di *upload* dari membaca buku, majalah, dan media cetak lainnya sebanyak 20 orang dengan prosentase 26,7%. Sedangkan yang mendapatkan *knowledge/informasi* dari internet sebagai sumber untuk di *upload* sebanyak 17 orang atau sebesar 22,7%. Yang mendapatkan *knowledge/informasi* dari hasil

training, seminar, dan penelitian sebagai sumber untuk di *upload* sebanyak 10 orang atau sebesar 13,3%. Dan yang mendapatkan *knowledge*/informasi dari hasil *sharing* dengan teman sebagai sumber untuk di *upload* sebanyak 7 orang dengan prosentase 9,3%. Selanjutnya yang memiliki jawaban lebih dari satu dengan prosentase 21,3% atau sebanyak 16 orang. Sedangkan untuk responden yang memberikan jawaban lainnya sebanyak 5 orang dengan prosentase 6,6%. Hal ini berarti mereka mempunyai banyak sumber yang digunakan untuk mendapatkan *knowledge* yang akan di-*upload* dalam Kampiun.

Berdasarkan data diatas karyawan mendapatkan *knowledge* atau informasi untuk di-*upload* berasal dari berbagai sumber, namun sumber yang paling banyak digunakan adalah dari membaca buku, majalah, dan media cetak lainnya. Seperti penjelasan dari hasil probing beriku ini :

“Tiap kali melakukan upload pengetahuan di Kampiun saya cukup membaca buku yang menarik. Menurut saya cara ini paling mudah dilakukan, tinggal baca dan menyimpulkan isi bacaan saja”

Hasil probing diatas menyebutkan bahwa sumber *knowledge* yang paling mudah dilakukan adalah dengan membaca buku. Menurut responden hal ini mudah dilakukan karena hanya dengan membaca buku kemudian menyimpulkan isi bacaan yang terkandung dalam buku tersebut. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu tim *Human Resource* sebagai penilai mengungkapkan bahwa karyawan yang telah mengikuti training, seminar atau pelatihan atas biaya perusahaan diwajibkan *upload* hasil pengetahuan yang didapat ke dalam Kampiun. Berikut hasil probingnya :

“karyawan-karyawan yang diutus perusahaan mengikuti training, seminar atau pelatihan apapun, klo pulang ya wajib upload. Karena mereka itu kan ikut gituan perusahaan yang membiayai semuanya. Jadi ya pengetahuannya harus di-sharing-kan ke karyawan lain toh..”

Selain adanya kewajiban *upload* dari perusahaan, pada dasarnya tiap karyawan memiliki motivasi-motivasi yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Berikut ini adalah tabel tentang tujuan karyawan melakukan *upload* pada Kampion.

Tabel 3.34
Tujuan *upload knowledge*

Tujuan	F	%
Ingin berbagi <i>knowledge</i> dengan rekan lain	35	46.7
Ingin mendapatkan reward / kompensasi	4	5.3
Ingin mengapresiasi <i>knowledge</i> yang saya miliki	6	8.0
Turut berpartisipasi pada perusahaan melalui <i>knowledge</i> yang saya miliki	10	13.3
Ingin berbagi <i>knowledge</i> dengan rekan lain dan ingin mengapresiasi <i>knowledge</i> yang saya miliki	4	5.3
Ingin berbagi <i>knowledge</i> dengan rekan lain dan turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui <i>knowledge</i> yang saya miliki	9	12.0
Ingin berbagi <i>knowledge</i> dengan rekan lain, ingin mendapatkan reward/kompensasi dan turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui <i>knowledge</i> yang saya miliki	1	1.3
Ingin berbagi <i>knowledge</i> dengan rekan lain, ingin mendapatkan reward/kompensasi, ingin mengapresiasi <i>knowledge</i> yang saya miliki serta turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui <i>knowledge</i> yang saya miliki	1	1.3
Lainnya : untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi	1	1.3
Ingin berbagi <i>knowledge</i> dengan rekan lain serta untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi	1	1.3
Turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui <i>knowledge</i> yang saya miliki dan untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi	3	4.0
Total	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 29

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3.34 menunjukkan bahwa dari 75, sebanyak 35 responden dengan presentase 46,7% memiliki tujuan *upload knowledge* karena ingin berbagi *knowledge* dengan rekan lain. Alasan ini merupakan alasan mayoritas yang menjadi tujuan karyawan melakukan *upload* dalam Kampiun. Untuk responden yang memiliki tujuan *upload knowledge* karena ingin turut berpartisipasi pada perusahaan melalui *knowledge* yang dimiliki sebanyak 10 orang dengan presentase 13,3%. Sebanyak 6 responden atau sebesar 8% yang memiliki tujuan *upload knowledge* karena ingin mengapresiasi *knowledge* yang dimilikinya. Sedangkan yang memiliki tujuan *upload knowledge* karena ingin mendapatkan reward / kompensasi sebanyak 4 responden dengan presentase 5,3%. Hal ini sesuai pada penjelasan probing berikut ini :

“Terus terang aja mbk, saya kerja disini kan masih baru jadi ya harus rajin upload. Soalnya nanti kalo banyak upload nilai kompetensi saya baik dan gajinya bisa naik, hehehehe...”

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa bagi karyawan yang belum lama bekerja di PT. Telekomunikasi akan aktif melakukan *upload*. Hal ini dikarenakan melalui keaktifan *upload* akan berdampak baik pada nilai kompetensinya. Dan pada akhirnya akan mengalami kenaikan gaji.

Selanjutnya yang memiliki jawaban lebih dari satu sebanyak 15 orang dengan prosentase 19,9%. Angka ini berarti terdapat beberapa tujuan yang dimiliki responden ketika melakukan *upload* pada Kampiun diantaranya Ingin berbagi *knowledge* dengan rekan lain, ingin mendapatkan reward/kompensasi, ingin mengapresiasi *knowledge* yang dimiliki serta turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui *knowledge* yang dimiliki.

Adapun yang memberikan jawaban lainnya yaitu untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi sebanyak 1 orang dengan prosentase 1,3%. Hal tersebut tercakup dalam probing berikut ini :

“ini pas banget sama pengalaman saya mbak, dulu itu pernah saya dipanggil si bos, katanya database computer yang dipake buat penilaian kompetensi mereject otomatis gara2 saya gak pernah nyumbang di Kampiun. padahal waktu itu bos saya mau kasih nilai K1 (kompetensi terbaik) pada saya. Jadi ya saya iklaskan saja. Biar buat pelajaran juga tahun ini harus aktif di Kampiun biar nilai kompetensinya baik.”

Selebihnya adalah karyawan yang memiliki tujuan *upload knowledge* karena ingin berbagi *knowledge* dengan rekan lain serta untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi dengan prosentase 1,3% atau sebanyak 1 orang dan turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui *knowledge* yang saya miliki dan untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi dengan prosentase 4% atau sebanyak 3 orang.

Berdasarkan persebaran jawaban responden maka diketahui mayoritas karyawan melakukan *upload* karena karyawan ingin saling berbagi pengetahuan dengan rekan lain. Alasan tersebut sangat tepat karena sesuai dengan salah satu tujuan pembuatan Kampiun sendiri sebagai media untuk berbagi pengetahuan antar karyawan yang berada pada tempat kerja yang berjauhan.

b. Perbaikan Pengetahuan (*Knowledge Refinement*)

Tabel 3.35
Kualitas isi Kampiun meningkat

Peningkatan Kualitas	F	%
Ya	57	76.0
Tidak	18	24.0
Total	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 30

Tabel menunjukkan bahwa dari 75 responden, sebanyak 57 responden dengan prosentase 76% menyatakan bahwa kualitas isi Kampiun meningkat.

Seperti penjelasan hasil probing berikut ini :

“Kampiun sekarang jelas berbeda dengan Kampiun yang dulu saat pertama kali keluar. Dulu bentuknya memanjang jadi untuk membukannya memerlukan 2-3 scroll. Sekarang bentuknya lebih simple dan banyak navigasinya pakenya juga jadi lebih mudah..”

Menurut penjelasan responden diatas, Kampiun mengalami peningkatan dalam segi tampilan. Dimana pada tampilan Kampiun yang dahulu bentuknya memanjang sehingga membutuhkan 2-3 *scroll* namun sekarang sudah banyak menggunakan *navigasi* sehingga lebih praktis dan memudahkan dalam penggunaannya. Sedangkan yang menyatakan bahwa tidak ada peningkatan kualitas pada Kampiun sebanyak 18 orang dengan prosentase 24%. Seperti pernyataan hasil probing berikut ini :

“Menurut saya isi Kampiun begitu-begitu saya, tidak ada peningkatan yang signifikan, sehingga membuat saya bosan.”

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa memang terjadi peningkatan kualitas pada Kampiun, namun masih terdapat beberapa karyawan yang tidak dapat merasakan peningkatan tersebut. Bentuk-bentuk peningkatan Kampiun ada bermacam-macam baik dilihat dari *content* bacaan selalu *up to date*, *lay out* / tampilan yang lebih menarik maupun fasilitas aplikasi (fitur-fitur) yang bertambah. Tabel berikut ini akan menunjukkan peningkatan yang terjadi pada Kampiun :

Tabel 3.36
Peningkatan yang terjadi pada Kampiun

Peningkatan	F	%
<i>Content</i> bacaan selalu <i>up to date</i>	36	63.2
<i>Lay out</i> / tampilan	8	14.0
Fasilitas aplikasi (fitur-fitur)	4	7.0
<i>Content</i> bacaan selalu <i>up to date</i> dan <i>lay out</i> (Tampilan)	2	3.5
<i>Content</i> bacaan selalu <i>up to date</i> dan fasilitas aplikasi (fitur-fitur)	5	8.8
<i>Lay out</i> (Tampilan) dan fasilitas aplikasi (fitur-fitur)	1	1.8
<i>Content</i> bacaan selalu <i>up to date</i> , <i>lay out</i> (Tampilan) dan fasilitas aplikasi (fitur-fitur)	1	1.8
Total	57	100.0

Sumber : kuesioner nomer 31

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 57 karyawan yang memberikan jawaban setuju dengan adanya peningkatan kualitas Kampiun, mereka merasakan bermacam-macam bentuk peningkatan kualitas Kampiun, namun peningkatan yang paling banyak dirasakan karyawan adalah *content* bacaan selalu *up to date* dengan prosentase 63,2% atau sebanyak 36 orang. Berbeda dengan 8 responden dengan prosentase 14% yang merasakan peningkatan Kampiun terjadi pada tampilan/*lay out* yang semakin menarik. Sedangkan yang merasakan peningkatan Kampiun terjadi pada bertambahnya fasilitas aplikasi (fitur-fitur) dengan prosentase 7% atau sebanyak 4 orang. Selanjutnya responden yang memberikan jawaban lebih dari satu sebanyak 9 responden dengan prosentase 15,9%. Hal ini berarti mereka merasakan banyak peningkatan yang terjadi pada Kampiun.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak peningkatan yang terjadi pada Kampiun dan paling banyak dirasakan oleh karyawan adalah *content* bacaan pada Kampiun yang selalu *up to date*. Dimana Kampiun selalu

menyediakan bacaan-bacaan baru berupa artikel yang selalu yang selalu bertambah pada tiap harinya dan mengikuti perkembangan berita.

Tabel 3.37
Karyawan mengoreksi isi Kampiun

Koreksi	F	%
Ya	46	61.3
Tidak	29	38.7
Total	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 32

Tabel 3.37 menunjukkan dari 75 responden sebanyak 46 orang dengan prosentase 96% responden yang menyatakan bahwa karyawan boleh mengoreksi Kampiun. Sedangkan yang menyatakan bahwa Kampiun tidak bisa dikoreksi oleh karyawan dengan prosentase 38,7% atau sebanyak 29 orang. Hal ini berarti isi Kampiun boleh dikoreksi oleh karyawan namun terdapat batasan dalam koreksi yang dilakukan. Adapun bentuk koreksi yang boleh dilakukan oleh karyawan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.38
Bentuk koreksi pada Kampiun

Bentuk Koreksi	F	%
Memberi <i>feedback</i> melalui FAQ	40	87.2
Lapor ke staff ahli	2	4.3
Melakukan perbaikan / <i>editing</i>	4	8.5
Total	46	100.0

Sumber : kuesioner nomer 33

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 46 yang memberikan jawaban bahwa karyawan boleh melakukan koreksi pada isi Kampiun, sebanyak 40 orang dengan prosentase 87,2% melakukan koreksi dengan cara memberi *feedback* melalui FAQ (*frequent ask question*). Kampiun menyediakan FAQ sebagai media untuk menghadapi masalah yang sering ditemui oleh para pengguna. Sedangkan yang melakukan koreksi Kampiun dengan cara melapor pada staff ahli sebanyak 2

orang atau sebesar 4,3%. Staff ahli yang di maksud adalah orang-orang yang dberi tanggung jawab untuk mengoreksi pengetahuan yang ada di Kampiun sebelum pengetahuan tersebut di upload. Staff ahli merupakan orang yang expert dibidangnya yang merupakan perwakilan dari tiap unit. Yang melakukan koreksi Kampiun dengan cara melakukan perbaikan dan *editing* sebanyak 4 orang dengan prosentase 8,5%. Melakukan perbaikan dengan cara mengedit harus disertai sumber yang actual. Jadi karyawan melakukan koreksi isi Kampiun dengan beberapa cara dan cara yang paling sering digunakan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia adalah dengan cara memberi *feedback* melalui FAQ.

c. Penyimpanan Pengetahuan (*Knowledge Storage*)

Tabel 3.39
Tempat yang di tuju untuk menyimpan *knowledge* pada Kampiun

Tempat penyimpanan	F	%
<i>My Working Document</i>	48	64.0
Dokumen unit	9	12.0
Dokumen Nasional	16	21.3
Lainnya : langsung menyimpannya di PC	2	2.7
Total	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 34

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3.39 menunjukkan tempat-tempat yang dutuju responden untuk menyimpan *knowledge* pada Kampiun. Dari 75 responden mayoritas karyawan menyimpan pengetahuan pada Kampiun di *folder My Working Document* dengan presentase 64% atau sebanyak 48 orang. Sedangkan frekuensi terbesar kedua merupakan responden yang menyimpan pengetahuannya pada *folder* dokumen nasional sebanyak 16 orang dengan prosentase 21,3%. Dan yang menyimpan pengetahuan mereka di diokumen unit

sebanyak 9 orang dengan prosentase 12%. Selanjutnya yang memberikan jawaban lainnya yaitu menyimpan pengetahuan langsung di PC sebanyak 2 orang atau sebesar 2,7%. Dengan demikian mayoritas karyawan menyimpan pengetahuan mereka pada Kampiun di *folder My Working Document*. Hal ini dikarenakan *My Working Document* merupakan *folder* pribadi masing-masing karyawan.

Dalam mengakses pengetahuan yang ada di Kampiun, karyawan memiliki cara yang berbeda dalam mencari pengetahuan yang diinginkannya. Untuk itu tim *Knowledge Management* menyediakan berbagai macam bentuk klasifikasi pengetahuan yang ada di Kampiun. Tabel berikut ini akan menunjukkan bentuk klasifikasi yang sering digunakan karyawan dalam mengakses *knowledge* yang diinginkannya.

Tabel 3.40
Bentuk klasifikasi yang digunakan

Bentuk Klasifikasi	F	%
<i>Division Hierarchy</i>	5	6.7
<i>Knowledge hierarchy</i>	39	52.0
<i>Competency Hierarchy</i>	14	18.7
<i>List of all Document</i>	13	17.3
<i>List of Expert</i>	2	2.7
<i>List of Expired Knowledge Documents</i>	1	1.3
<i>Knowledge hierarchy dan Competency Hierarchy</i>	1	1.3
Total	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 35

Tabel 3.40 menunjukkan bentuk klasifikasi yang digunakan responden dalam menemukan pengetahuan yang dicarinya. Pengetahuan yang ada di Kampiun dikelompokkan ke dalam beberapa bentuk klasifikasi antara lain klasifikasi berdasarkan divisi (*Division Hierarchy*), klasifikasi berdasarkan pengetahuan (*Knowledge hierarchy*), klasifikasi berdasarkan kompetensi

(*Competency Hierarchy*), daftar seluruh dokumen (*List of all Document*), daftar dokumen ahli (*List of Expired Knowledge Documents*), dan daftar dokumen yang berisi pengetahuan yang sudah lampau (*List of Expired Knowledge Documents*). Banyaknya klasifikasi memberikan pilihan bagi responden sesuai yang diinginkan

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan dari 75 responden, frekuensi terbesar sebanyak 39 orang dengan prosentase 52% menyukai bentuk klasifikasi *Knowledge Hierarchy*. Klasifikasi *Knowledge Hierarchy* merupakan klasifikasi berdasarkan tingkatan pengetahuan pada umumnya seperti yang ada dalam DDC. Contoh klasifikasi *Knowledge hierarchy* adalah pengetahuan tentang manajemen, hukum, teknologi sains dan lain-lain. Selanjutnya terdapat 5 orang atau sebesar 6,7% yang menyukai bentuk klasifikasi *Division Hierarchy*. Contoh klasifikasi berdasarkan divisi (*Division Hierarchy*) adalah pengetahuan tentang Customer Care, Sales, Consumer Service dan divisi lainnya yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia. Sebanyak 14 orang atau sebesar 18,7% menyukai bentuk klasifikasi *Competency Hierarchy*. Contoh bentuk klasifikasi berdasarkan kompetensi adalah pengetahuan tentang sekretaris, pengetahuan tentang IT dan sebagainya. Selain itu daftar semua pengetahuan juga sering digunakan oleh responden. Sebanyak 13 orang atau sebesar 17,3% menyukai bentuk klasifikasi *List of all Document*. Berikutnya sebanyak 2 orang atau sebesar 2,7% menyukai bentuk klasifikasi *List of Expert*. Dan yang lebih memilih bentuk klasifikasi *List of Expired Knowledge* sebanyak 1 orang atau sebesar 1,3%. Sedangkan yang menggunakan klasifikasi lebih dari satu sebanyak 1 orang dengan prosentase 1,3% yaitu menggunakan *Knowledge hierarchy* dan *Competency Hierarchy*.

Berdasarkan data tersebut, bentuk klasifikasi yang paling sering digunakan adalah *Knowledge Hierarchy*. Dimana bentuk klasifikasi yang berdasarkan tingkat pengetahuan akan lebih di pahami oleh banyak orang karena mudah dalam penggunaannya. Hal ini sesuai dengan penjelasan seorang responden berikut ini :

“Saya kalau cari artikel lebih suka cari di klasifikasi Knowledge Hierarchy, soalnya klasifikasinya sifatnya umum kan, jadi lebih gampang nyarinya.”

Sebagai sistem yang menyimpan pengetahuan yang dimiliki perusahaan (*Organizational Knowledge*), kadangkala terdapat pengetahuan yang sifatnya dirahasiakan. Untuk itu sistem ini dirancang agar isi yang ada di dalamnya aman.

Tabel berikut ini merupakan pendapat responden tentang keamanan Kampiun:

Tabel 3.41
Data Kampiun aman

Keamanan	F	%
Ya	72	96.0
Tidak	3	4.0
Total	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 36

Tabel 3.5 menunjukkan dari 75 responden, sebanyak 72 orang dengan prosentase 96% menyatakan bahwa keamanan data pada Kampiun terjaga. Sedangkan yang menyatakan bahwa data pada Kampiun tidak terjaga sebanyak 3 orang atau sebesar 4%. Hal ini berarti keamanan Kampiun cukup terjaga.

Adapun cara yang digunakan untuk menjaga keamanan data Kampiun adalah sebagai berikut:

Tabel 3.42
Cara menjaga keamanan Kampiun

Cara menjaga keamanan Kampiun	F	%
<i>Login menggunakan password</i>	51	68.0
Hanya karyawan Telkom yang bisa membuka Kampiun	16	21.3
Kampiun diakses melalui intranet	2	2.7
<i>Login menggunakan ID password dan hanya karyawan Telkom saja yang bisa membuka Kampiun</i>	5	6.7
<i>Login menggunakan ID password, hanya karyawan Telkom saja yang bisa membuka Kampiun dan Kampiun diakses melalui intranet</i>	1	1.3
Total	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 37

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa keamanan Kampiun dapat dijaga dengan menggunakan beberapa cara antara lain *Login menggunakan ID password*, hanya karyawan Telkom saja yang bisa membuka Kampiun dan Kampiun diakses melalui intranet. Dari tabel tersebut mayoritas jawaban yang dipilih responden untuk menjaga keamanan Kampiun adalah dengan menggunakan *password* pada saat *login*. Hal ini terbukti dari 51 orang dengan prosentase 68% memilih jawaban tersebut. Penjelasan seorang responden mengenai menjaga keamanan Kampiun dengan cara menggunakan *password* pada saat *login* adalah sebagai berikut :

“Cara yang paling tepat ya pakai password, soalnya tiap orang kan punya ID beda-beda disesuaikan sama NIKnya.”

Sedangkan yang memilih adanya pembatasan bagi yang mengakses Kampiun atau hanya karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia saja yang dapat mengakses Kampiun sebagai cara menjaga keamanan Kampiun dengan presentase 21,3% atau sebanyak 16 orang. Dan hanya 2 orang dengan prosentase 2,7% yang memiliki jawaban menjaga keamanan Kampiun dengan cara Kampiun hanya diakses melalui intranet. Selanjutnya yang memberikan jawaban lebih dari satu

sebanyak 6 orang atau sebesar 8%, seperti dalam penjelasan responden pada probing berikut ini :

“Menjaga keamanan Kampiun ya gak cukup dengan menggunakan password aja, tetapi dengan semua cara ini, soalnya kan Kampiun memuat data / dokumen perusahaan yang sifatnya penting sekali.”

. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa cara yang tepat untuk menjaga keamanan Kampiun adalah dengan semua cara terutama menggunakan *password* pada saat *login*.

d. Transfer Pengetahuan (*Knowledge Transfer*)

Tabel 3.43
Cara mentransfer *knowledge* melalui Kampiun

Cara Transfer	F	%
Meng- <i>upload</i> dokumen/ artikel/ video	50	66.7
Memberikan <i>feedback</i>	3	4.0
Mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun	6	8.0
Meng- <i>upload</i> dokumen/artikel/video dan memberikan <i>feedback</i>	8	10.7
Meng- <i>upload</i> dokumen/artikel/video dan mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun	1	1.3
Memberikan <i>feedback</i> dan mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun	2	2.7
Meng- <i>upload</i> dokumen/artikel/video, memberikan <i>feedback</i> dan mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun	5	6.7
Total	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 38

Tabel 3.43 menunjukkan cara-cara yang dilakukan responden untuk mentransfer pengetahuan melalui Kampiun. Sebanyak 75 responden di atas memiliki cara yang berbeda-beda dalam mentransfer pengetahuan mereka antara lain dengan cara mengupload dokumen/ artikel/ video, memberikan *feedback* dan mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun. Berdasarkan hasil penelitian pada

tabel diatas mayoritas karyawan mentransfer pengetahuan mereka dengan cara mengupload dokumen/ artikel/ video dengan presentase 66,7% atau sebanyak 50 orang. Selanjutnya karyawan yang mentransfer pengetahuan dengan cara memberikan *feedback* sebanyak 3 orang dengan prosentase 4%. Sebanyak 6 orang atau sebesar 8% mentransfer pengetahuan dengan cara mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun. Dan yang mempunyai jawaban lebih dari satu sebanyak 16 orang atau sebesar 21,4%. Dengan demikian, karyawan lebih suka mentransfer pengetahuan melalui *upload* dokumen/ artikel/ video. Cara tersebut lebih banyak digunakan karyawan karena disamping lebih mudah dalam penggunaannya, cara ini juga merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh karyawan dalam rangka mencapai nilai kompetensi yang memenuhi standar.

Tabel 3.44
Orang yang diharapkan membaca *knowledge* yang di *upload*

Pembaca	F	%
Rekan se unit / divisi	6	8.0
Rekan se PT. Telekomunikasi Indonesia	56	74.7
Tim penilai	9	12.0
Rekan se PT. Telekomunikasi Indonesia dan tim penilai	2	2.7
Rekan ke se unit/divisi, rekan se PT. Telekomunikasi Indonesia dan tim penilai	1	1.3
Lainnya	1	1.3
Total	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 39

Dalam rangka men-transfer pengetahuan, tiap karyawan memiliki harapan yang berbeda-beda mengenai siapa saja yang membaca pengetahuan mereka. Ada yang berharap pengetahuan yang di-*upload* dapat dibaca oleh seluruh karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia, rekan se unit/divisi dan ada juga yang hanya

mengharapkan dibaca oleh tim penilai agar nilai kompetensinya naik. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas karyawan menginginkan pengetahuan yang di-*upload*-nya dibaca oleh seluruh rekan se PT. Telekomunikasi Indonesia dengan presentase 74,7% atau sebanyak 56 orang. Pada frekuensi terbesar kedua, terdapat 9 orang dengan prosentase 12% menginginkan pengetahuan yang di-*upload*-nya dilihat oleh tim penilai. Urutan selanjutnya sebanyak 8% atau sebanyak 6 orang menginginkan pengetahuan yang di-*upload*-nya dilihat oleh rekan se unit/divisi. Selanjutnya sebanyak 3 orang dengan prosentase 4% memilih jawaban lebih dari satu. Sedangkan yang memberikan jawaban lainnya sebanyak 1 orang 1,3%. Responden tersebut mengharapkan yang membaca pengetahuan yang di-*upload* adalah atasannya. Hal ini berarti adanya sikap ingin diperhatikan atasan.

Dari beberapa pilihan yang menjadi harapan responden ketika meng-*upload* pengetahuan, maka responden lebih menginginkan pengetahuan yang di-*upload*nya dapat dibaca oleh rekan se PT. Telekomunikasi Indonesia. Hal ini merupakan salah satu indikator adanya perilaku *Knowledge Sharing*. Dimana tiap karyawan ingin agar pengetahuan yang mereka *upload* dibaca oleh seluruh rekan se PT. Telekomunikasi Indonesia.

Selain melalui *upload* pengetahuan, kegiatan *Knowledge Sharing* juga dapat dilakukan dengan cara mengikuti forum yang ada di di Kampiun. Tabel berikut adalah keikutsertaan responden dalam mengikuti forum yang ada di Kampiun.

Tabel 3.45
Pernah mengikuti forum yang ada di Kampiun

Pernah mengikuti forum	F	%
Ya	15	20.0
Tidak	60	80.0
Total	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 40

Tabel 3.45 menunjukkan dari 75 responden sebanyak 15 orang responden dengan presentase 20% yang menyatakan pernah mengikuti forum yang ada di Kampiun. Sedangkan yang menyatakan tidak pernah mengikuti forum yang ada di Kampiun sebanyak 60 orang atau sebesar 80%. Seperti yang dijelaskan pada hasil probing berikut ini:

“Forum yang ada di Kampiun itu hanya diikuti oleh para petinggi-petinggi Telkom dengan membahas permasalahan-permasalahan yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia. Saya sendiri mengikuti forum hanya 2 kali. Itupun hanya menjadi member saja.”

Dari penjelasan hasil probing diatas dapat disimpulkan bahwa forum yang ada di Kampiun diikuti oleh pejabat-pejabat perusahaan dengan membahas permasalahan-permasalahan yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia. Sedangkan untuk karyawan biasa PT. Telekomunikasi Indonesia jarang yang mengikutinya. Kalaupun ada yang mengikuti hanya sebagai member saja. Hal ini berarti adanya pembatasan bagi karyawan yang ingin bergabung dalam Kampiun. Dimana karyawan biasa dianggap tidak profesional. Dalam Kampiun terdapat tiga peran antara lain *creator*, *moderator* dan *member*. Tabel berikut ini merupakan peran karyawan dalam Kampiun antara lain sebagai berikut:

Tabel 3.46
Peran dalam forum

Peran	F	%
<i>Creator</i>	2	13.3
<i>Moderator</i>	-	-
<i>Member</i>	13	86.7
Total	15	100.0

Sumber : kuesioner nomer 41

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 15 orang yang pernah mengikuti forum yang ada di Kampiun mayoritas hanya berperan sebagai member saja. Hal ini dibuktikan dari 13 responden (86,7%) yang mengaku hanya menjadi member saat mengikuti kegiatan forum yang ada di Kampiun. Sedangkan hanya terdapat 2 orang (13,3%) yang menjadi *creator* dalam forum yang ada di Kampiun.

Tabel 3.47
Tujuan mengikuti forum

Tujuan mengikuti forum	F	%
Menambah wawasan	9	60.0
Memecahkan masalah	1	6.7
Mengetahui perkembangan perusahaan	4	26.7
Menambah wawasan, memecahkan masalah dan mengetahui perkembangan perusahaan	1	6.7
Total	15	100.0

Sumber : kuesioner nomer 42

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 15 orang yang pernah mengikuti forum yang ada di Kampiun menyatakan bahwa tujuan mereka mengikuti forum yang ada di Kampiun untuk menambah wawasan, memecahkan masalah dan mengetahui perkembangan perusahaan. Berdasarkan tabel tersebut mayoritas karyawan mengikuti forum karena untuk menambah wawasan sebanyak 60% dengan prosentase 9 orang. Sebanyak 1 orang atau sebesar 6,7% mengikuti forum karena untuk memecahkan masalah. Dan sebanyak 4 orang atau sebesar 26,7%

mengikuti forum karena untuk mengetahui perkembangan perusahaan. Selanjutnya yang memilih ke-tiga jawaban tersebut sebanyak 1 orang atau sebesar 6,7%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan mengikuti forum karena untuk menambah wawasan mereka baik yang berhubungan dengan pekerjaan mereka maupun tidak.

e. Penggunaan Pengetahuan (*Knowledge Utilization*)

Tabel 3.48

Aksi yang dilakukan setelah mendapatkan *knowledge* dari Kampiun

Aksi	F	%
Dipraktekkan	11	14.7
Sebagai wacana	46	61.3
Di- <i>sharing</i> -kan kembali dengan teman	7	9.3
Dipraktekkan dan sebagai wacana	8	10.7
Dipraktekkan dan di- <i>sharing</i> -kan kembali ke teman	2	2.7
Lainnya	1	1.3
Total	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 43

Tabel diatas merupakan macam-macam aksi yang dilakukan setelah mendapatkan pengetahuan dari Kampiun. Menurut responden akti yang dilakukan diantaranya mempraktekan, hanya menjadikan pengetahaun sebagai wacana, dan ada juga yang di-*sharing*-kan kembali dengan rekannya. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 75 responden mayoritas hanya menjadikan pengetahuan yang didapatkan dari Kampiun sebagai wacana dengan prosentase sebanyak 61,3% atau sebanyak 46 orang. Sedangkan yang mempraktekkan pengetahuan yang didapatkan dari Kampiun sebanyak 11 orang dengan prosentase 14,7%. Sebanyak 7 orang responden atau sebesar 9,3% yang melakukan *sharing* ke teman setelah mendapatkan pengetahuan dari Kampiun. Selanjutnya yang

memberikan jawaban lebih dari satu sebanyak 10 orang dengan prosentase 13,4%. Hal ini berarti responden tersebut melakukan banyak aksi setelah mendapatkan pengetahuan dari Kampiun. Dan yang memberikan jawaban lainnya sebanyak 1 orang dengan prosentase 1,3%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas karyawan hanya menjadikan pengetahuan yang didapatkan dari Kampiun sebagai wacana saja.

Tabel 3.49
Manfaat *knowledge* yang ada di Kampiun

Manfaat <i>knowledge</i>	F	%
Membantu pekerjaan	11	14.7
Menambah wawasan pengetahuan	25	33.3
Menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum diketahui	1	1.3
Membantu dalam mengambil keputusan	1	1.3
Mendorong kreativitas	1	1.3
Menambah wawasan pengetahuan dan menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui	7	9.3
Menambah wawasan pengetahuan dan membantu dalam mengambil keputusan	12	16.0
Menambah wawasan pengetahuan dan mendorong kreativitas saya	1	1.3
Membantu pekerjaan saya, menambah wawasan pengetahuan dan mendorong kreativitas saya	6	8.0
Membantu pekerjaan saya, menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui dan membantu dalam mengambil keputusan	1	1.3
Menambah wawasan pengetahuan, menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui dan Mendorong kreativitas saya	3	4.0
Membantu pekerjaan saya, menambah wawasan pengetahuan, menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui dan mendorong kreativitas saya	2	2.7
Membantu pekerjaan saya, menambah wawasan pengetahuan, membantu dalam mengambil keputusan dan mendorong kreativitas saya	1	1.3
Membantu pekerjaan saya, menambah wawasan pengetahuan, menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan	3	4.0

dan informasi baru yang belum saya ketahui, membantu dalam mengambil keputusan dan mendorong kreativitas saya		
Total	75	100.0

Sumber : kuesioner nomer 44

Tabel 3.49 menunjukkan bahwa dari 75 responden, mayoritas responden merasakan manfaat Kampiun untuk menambah wawasan pengetahuan dengan prosentase sebanyak 33,3% atau sebanyak 25 orang. Yang merasakan manfaat pengetahuan yang didapat dari Kampiun untuk membantu pekerjaan dengan prosentase 14,7% dengan prosentase 1 orang. Sebanyak 1 orang atau sebesar 1,3% merasakan manfaat pengetahuan yang didapat dari Kampiun untuk menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum diketahui. Selanjutnya sebanyak 1 orang atau sebesar 1,3% yang merasakan manfaat pengetahuan yang didapat dari Kampiun untuk membantu dalam mengambil keputusan. Sedangkan yang merasakan manfaat pengetahuan yang didapat dari Kampiun untuk mendorong kreativitas dengan prosentase 1,3% atau sebanyak 1 orang. Selebihnya sebanyak 36 responden dengan prosentase 47,9% yang memilih jawaban lebih dari satu.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan merasakan manfaat dari pengetahuan yang ada di Kampiun adalah untuk menambah wawasan. Hal ini sesuai dengan tujuan utama Kampiun untuk memfasilitasi berbagi pengetahuan antar karyawan yang berguna untuk menambah wawasan karyawan.

BAB IV

ANALISA DATA DAN INTERPRETASI TEORITIK

Berdasarkan data-data yang telah diperoleh peneliti dari hasil observasi dan penyebaran kuesioner di lapangan yang telah disajikan dan diuraikan pada bab ketiga, temuan data, maka dalam bab ini akan dilakukan analisa dan diskusi teoritik dengan teori-teori yang relevan guna membantu dan memudahkan peneliti dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Secara umum terdapat dua hal yang akan dianalisa atau dibahas secara lebih lanjut dalam penelitian ini. Pertama, penggunaan *Knowledge Management System* “Kampiu” pada PT. Telekomunikasi Indonesia ditinjau dari teknologi. Dan yang kedua alur *organizational knowledge* yang ada di dalam *Knowledge Management System* “Kampiu”. Berikut ini adalah analisis dan diskusi teoritik berkaitan dengan perumusan masalah penelitian.

4.1 Penggunaan *Knowledge Management System* “Kampiu” terhadap alur *organizational knowledge* pada PT. Telekomunikasi Indonesia

Knowledge Management System (KMS) merupakan sistem berbasis komputer untuk mendukung penerapan *Knowledge Management* di perusahaan/organisasi, sehingga penyebaran dan pengaksesan pengetahuan akan lebih efisien dan efektif. Implementasi *Knowledge Management System (KMS)* pada PT. Telekomunikasi Indonesia di wujudkan dengan dibentuknya sebuah sistem KMS yang diberi nama Portal Kampiu.

Penggunaan *Knowledge Management System* "Kampium" mendukung berjalannya alur pengetahuan yang ada dalam organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Zack (1996) dalam teorinya "The Zack KM Cycle" yang menyebutkan bahwa *Knowledge Management System (KMS)* merupakan sistem yang digunakan dalam mengelola pengetahuan yang didalamnya terdapat alur pengetahuan organisasi serta teknologi yang mendukung alur pengetahuan tersebut. Berkaitan dalam penelitian ini, penggunaan Kampium sebagai *Knowledge Management System (KMS)* yang digunakan dalam pengelolaan *Organizational Knowledge* dilihat dari dua aspek tersebut adalah sebagai berikut:

4.1.1 Teknologi

Teknologi dalam *Knowledge Management System* merupakan sarana yang digunakan untuk mendukung proses alur pengetahuan dalam *Knowledge Management*. Teknologi yang digunakan dalam implementasi KMS di PT. Telekomunikasi Indonesia diwujudkan dengan adanya Portal Kampium yang tersambung secara intranet pada seluruh wilayah PT. Telekomunikasi Indonesia sehingga system ini dapat digunakan oleh seluruh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Penggunaan portal dan intranet ini akan memudahkan dalam menjalankan alur pengetahuan pada aktivitas *Knowledge Management*. Hal ini sesuai dengan pendapat yang telah dikemukakan oleh Giraldo (2005) bahwa intranet dan portal merupakan teknologi informasi utama yang membantu melancarkan alur pengetahuan *Knowledge Management*. Teknologi tersebut berfungsi memfasilitasi pelaksanaan berbagai macam aktivitas dalam penciptaan

pengetahuan, pentransferan dan berbagi pengetahuan. Teknologi memungkinkan koneksi dan komunikasi berlangsung dengan lebih mudah karena teknologi dapat menembus ruang dan waktu yang selama ini menjadi kendala dalam berbagai aktivitas. Teknologi KMS akan membantu berjalannya alur pengetahuan dalam aktifitas *Knowledge Management* sehingga berlangsung secara efektif dan efisien (Bergeron dalam Sangkala, 2007 : 306).

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa Kampiun memperhatikan aspek-aspek yang harus diperhatikan dalam penggunaan teknologi KMS antara lain kemudahan akses (*access*), format penampilan (*packaging format*) dan interaksi dengan pengguna (*interactivity*). Ketiga aspek ini mempunyai peranan penting dalam mendukung karyawan dalam menggunakan Kampiun. Artinya Kampiun yang memiliki kemudahan akses, format penampilan yang tepat dan menarik serta adanya interaksi dengan pengguna akan mendorong karyawan dalam mengakses dan menggunakan Kampiun sehingga nantinya tercipta alur pengetahuan dalam Kampiun.

a. Kemudahan akses

Kampiun sebagai teknologi dalam KMS dirancang secara intranet memudahkan karyawan untuk mengaksesnya. Hasil temuan pada tabel 3.5 menunjukkan bahwa Kampiun sebagai teknologi *Knowledge Management System* mempunyai kemudahan akses. Sebagaimana pendapat 72 karyawan atau sekitar 96% menyatakan bahwa Kampiun mudah diakses. Tiap karyawan dapat mengakses Kampiun dengan mudah. Hal ini dikarenakan intranet merupakan jaringan komputer yang digunakan pada lingkungan dalam batasan PT. Telkom

dengan memaksimalkan penggunaan LAN (*Local Area Network*) yang menggunakan standar komunikasi dan fasilitas internet didalamnya (Tung, Khoe Yao, 1997).

Penggunaan sistem aplikasi yang terhubung dalam intranet melalui perpaduan LAN dan internet memungkinkan Kampion dapat digunakan di tempat manapun yang masih dalam wilayah PT. Telekomunikasi Indonesia baik di ruang kerja, ruang rapat, ruang tunggu, dan lain-lain. Berdasarkan hasil temuan pada tabel 3.7 karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia rata-rata mengakses Kampion pada ruang kerja dengan prosentase 90,7%. Alasannya mereka mengakses Kampion ketika sedang bekerja karena pengetahuan yang terdapat dalam Kampion merupakan pengetahuan umum dan pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan yang ada di PT. Telkom sehingga pengetahuan tersebut akan membantu pekerjaan karyawan. Kampion juga disambungkan pada meja rapat untuk memberikan kemudahan akses pada karyawan yang lebih memilih mengakses Kampion pada ruang rapat. Berdasarkan data yang ada, karyawan yang mengakses Kampion di ruang rapat sebanyak 2,7% dan sebanyak 5,3% mengakses Kampion di ruang kerja dan ruang rapat. Adanya perilaku karyawan mengakses di ruang rapat karena mereka ingin mencari referensi informasi atau pengetahuan yang sesuai dengan topik yang akan dibahas pada rapat. Dan sering kali informasi dan pengetahuan hasil rapat langsung di *upload* ke Kampion dengan tujuan pengetahuan hasil rapat dapat mengalir ke seluruh karyawan agar mereka dapat mengetahui perkembangan pengetahuan baru yang sedang berkembang di perusahaannya. Melalui adanya aliran pengetahuan inilah

diharapkan karyawan memberikan umpan balik kepada perusahaan agar perusahaan dapat menciptakan inovasi baru bagi perkembangan perusahaan. Hal ini menunjukkan karyawan tersebut merealisasikan salah satu fungsi Kampiun yaitu sebagai sarana berbagi pengetahuan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rovernet (dalam Setiarso, 2007 : 7) bahwa intranet yang terintegrasi dalam organisasi akan membantu karyawan dalam melakukan *knowledge sharing* maupun mendistribusikan pengetahuan yang dimiliki perusahaan.

Selain itu, kemudahan akses Kampiun ini juga dikarenakan kemampuan Kampiun yang bisa diakses melalui beberapa Browser. Sistem ini memang sengaja dirancang agar dapat digunakan dalam beberapa browser antara lain *Internet Explorer*, *Mozilla Firefox*, *Opera* dan *Safari*. Hal ini mengingat adanya perbedaan browser yang digunakan oleh karyawan. Namun berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3.6 menyebutkan bahwa browser yang paling sering digunakan untuk mengakses Kampiun adalah *Internet Explorer* dengan prosentase 94,7%. Pemakaian *Internet Explorer* lebih banyak dikarenakan browser ini mudah didapatkan karena telah tergabung dalam paket *Microsoft Corporation*. Sejak *Microsoft* diluncurkan, *Microsoft* menjadikan *Internet Explorer* sebagai *pluing* (pelengkap) kedalam sistem operasinya. Browser *Internet Explorer* dari *Microsoft* merupakan browser yang cukup populer karena browser *Internet Explorer* menampilkan halaman *web* yang mencakup grafik, suara, animasi dan efek khusus lain sebagai tambahan pada text serta juga bisa dihubungkan ke halaman lain untuk memberikan akses ke informasi tambahan.

Selain itu, Kampion mudah diakses karena memiliki koneksi yang baik karena selalu lancar. Hal ini dibuktikan dari 88% karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia menyatakan bahwa koneksi Kampion selalu lancar. Waktu yang dibutuhkan untuk loadingpun tergolong cukup cepat. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3.9 lebih dari 50,7% karyawan menyatakan bahwa waktu yang dibutuhkan ketika loading hanya kurang dari 1 menit, tepatnya dengan kecepatan *25 ms/32 bytes*. Hal ini dikarenakan PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan dalam bidang komunikasi dan Informasi yang memiliki broadband cepat dan luas sehingga PT. Telekomunikasi Indonesia menggunakan koneksi yang cepat untuk sistem-sistem yang digunakan di perusahaannya karena pada dasarnya sistem ini berguna demi kemajuan perusahaannya. Selain itu kecepatan Kampion dipengaruhi oleh *server* yang mengendalikan seluruh aktivitas jaringan komputer serta kemampuan PC masing-masing (Tanenbaum, 1996).

b. Format Penampilan

Format penampilan merupakan hal yang dapat mempengaruhi dalam penggunaan sebuah sistem. Format penampilan dalam Kampion dapat dilihat dari mekanisme, *homepage*, desain *interface* dan penggunaan bahasa yang tepat. Sebagian besar karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia merasakan Kampion memiliki mekanisme yang mudah yaitu sebanyak 90,7%. Kemudahan mekanisme yang dirasakan oleh sebagian besar karyawan disebabkan karena aplikasi yang terdapat pada Kampion *user friendly*, memiliki klasifikasi dokumen yang baik dan adanya *Search engine* yang memudahkan dalam pencarian. Alasan tersebut sangat membantu karyawan dalam menggunakan Kampion. Hasil penelitian pada tabel

3.11 menunjukkan bahwa mayoritas karyawan merasakan kemudahan mekanisme Kampiun karena aplikasi yang terdapat pada Kampiun *user friendly* dengan prosentase terbesar sebanyak 33,8%. Alasannya karena terdapat panduan berupa kotak dialog yang membantu karyawan dalam melakukan berbagai aktivitas. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Saleh dan Mustafa (1992 : 64) bahwa sebuah sistem yang baik adalah yang dirancang untuk mempermudah user dalam menggunakannya (*user friendly*). Tersedianya kotak dialog pada setiap aktivitas bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam menggunakan Kampiun. Kotak-kotak dialog ini akan membantu menggiring karyawan dalam melakukan aktivitas yang ingin dilakukannya, karena karyawan tinggal mengikutinya saja.

Selain itu kemudahan mekanisme juga dipengaruhi adanya *search engine* dalam Kampiun dengan prosentase 19,1%. *Search engine* merupakan fasilitas yang dapat digunakan pengguna untuk melakukan pencarian pengetahuan yang diinginkan. Tersedianya *search engine* dalam Kampiun memudahkan karyawan dalam mencari dokumen pengetahuan. *Search engine* dalam Kampiun akan mengidentifikasi ketertarikan pengguna dengan menunjukkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pengetahuan yang dicari oleh karyawan. Hal sesuai dengan penuturan Weidner (dalam Tobing, 2007 : 130) bahwa *Search engine* mampu menggiring pengguna untuk mendapatkan informasi yang lebih spesifik sesuai dengan keinginan. Dalam menggunakan *search engine*, diperlukan kemampuan pengguna dalam memasukkan kata kunci. Kata kunci yang digunakan sebaiknya yang spesifik, singkat dan jelas. Artinya kata kunci yang digunakan tidak terlalu

umum sehingga karyawan dapat menemukan pengetahuan yang lebih spesifik sesuai dengan kebutuhannya.

Dilain pihak, sistem ini masih dianggap susah diakses oleh sebagian kecil karyawan yaitu sebanyak 4%. Karyawan tersebut menyatakan alasan Kampiun susah diakses karena mekanisme Kampiun ribet. Mekanisme yang susah dirasakan oleh beberapa karyawan terutama pada responden yang berumur 50 tahunan, sehingga mereka kurang menggunakannya. Selain itu, terdapat 20% karyawan PT. Telkom yang pernah mengalami kendala pada saat mengakses Kampiun juga menjadikan mekanisme yang susah sebagai kendala utama dengan prosentase 53,3%. Hal tersebut sangat bertolak belakang dengan pernyataan pada hasil penelitian pada tabel 3.10 yang menunjukkan bahwa 68% karyawan menyatakan Kampiun memiliki mekanisme atau tata cara yang mudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Setelah peneliti melihat dan menganalisa dari hasil probing pada tabel 3.5, 3.10 dan 3.21 dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan yang menyatakan bahwa mekanisme Kampiun susah karena mereka menganggap mekanisme Kampiun kurang efektif dengan beberapa tahapan yang harus dilalui ketika melakukan aktivitas. Sedangkan pada kenyataannya untuk mengakses Kampiun saja harus melewati beberapa tahap. Pertama, membuka website Telkom “www.portal-telkom.co.id”, kemudian memasukkan nomer NIK dan *password* masing-masing karyawan hingga keluar tampilan portal Telkom intranet. Selanjutnya mencari link Kampiun pada *site map* di bagian kiri portal Telkom, setelah itu barulah muncul portal Kampiun. Berbeda saat mengakses situs lain yang hanya memasukkan alamat websitenya. Sedangkan mekanisme

pada aktivitas lainnya, misalnya dalam meng-*upload* pengetahuan atau men-*download*, memiliki tahapan yang lebih banyak lagi dari hanya sekedar membuka Portal Kampiun. Bagi karyawan yang memiliki kecakapan tinggi dalam teknologi menganggap hal ini sangat sepele dan mudah dilakukan. Sedangkan pada karyawan yang kemampuan teknologinya rendah memerlukan pemahaman yang lebih mendalam untuk mengerti mekanisme Kampiun, yaitu dengan cara memahami prosedur dengan jelas. Apabila karyawan tersebut kurang memahami prosedur dalam Kampiun akan menyebabkan mengalami banyak kesalahan dalam mengakses dan melakukan aktivitas lain di Kampiun. Karyawan tersebut umumnya menginginkan mekanisme yang ada di Kampiun dapat dilakukan dengan sekali klik sehingga mudah dalam penggunaannya.

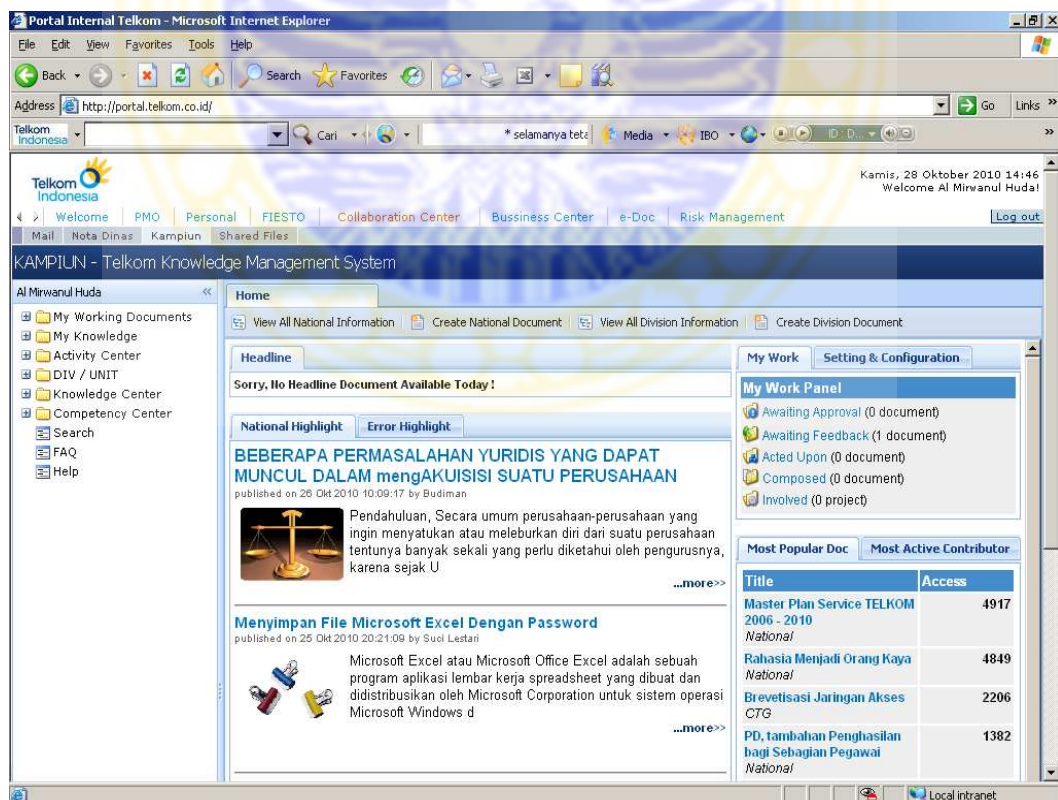
Selanjutnya, hal yang mempengaruhi format penampilan adalah kualitas *homepage* yang baik. *Homepage* merupakan *webpage* pembuka yang terdapat dalam sebuah website yang sering disebut sebagai beranda atau halaman muka. Halaman ini biasa berisi tentang apa dan siapa dari perusahaan atau organisasi pemilik *Website* tersebut. Berdasarkan hasil temuan pada tabel 3.12 sebanyak 88% karyawan menyatakan bahwa Kampiun memiliki *homepage* yang baik. Alasan mereka menyatakan *homepage* baik karena *Homepage* memuat aplikasi utama (*My Working Document*, *My Knowledge*, *Activity Center*, *DIV/UNIT*, *Knowledge Center*, dan *Competency Center*) yang memudahkan dalam penggunaannya, *Homepage* selalu menampilkan artikel-artikel terbaru, *Homepage* berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (*My Approval*, *My Feedback*, *My Rejected*), serta *Homepage* berisi *navigasi* dan *links* penting

(*Corporate Portal*, Forum, dan Yahoo). Alasan-alasan tersebut sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam mendukung aktivitas *Knowledge Management* sehingga halaman beranda Kampiun memang layak dikatakan baik. Kualitas *homepage* berpengaruh dalam pengelolaan pengetahuan. Dimana *homepage* yang baik akan memberikan kemudahan dalam melakukan pengelolaan pengetahuan. Contohnya aplikasi utama (*My Working Document*, *My Knowledge*, *Activity Center*, *DIV / UNIT*, *Knowledge Center*, *Competency center*) digunakan dalam penciptaan pengetahuan melalui penulisan artikel maupun ikut serta dalam forum. Adanya artikel-artikel baru yang ditampilkan dalam *homepage* akan mendukung dalam proses transfer pengetahuan. Selain itu adanya daftar dokumen kerja (*My Approval*, *My Feedback*, *My Rejected*) yang harus ditangani dengan segera oleh karyawan akan mendukung proses perbaikan pengetahuan dan juga adanya navigasi dan link-link (*Corporate Portal*, Forum, dan Yahoo) akan mendukung proses berbagi pengetahuan antar karyawan.

Homepage juga memiliki simbol sub menu yang jelas dan konsisten sehingga memberi keyakinan kepada pengguna untuk menemukan apa yang mereka inginkan tanpa menghabiskan banyak waktu. Menu pada aplikasi utama memberikan kemudahan kepada pengguna yang akan menggunakannya. Tim *Knowledge Management* dan pendukungnya cukup memberikan informasi-informasi pilihan dalam *Homepage* Kampiun. Melalui *homepage*, pengguna dapat menuju keseluruhan bagian dalam Kampiun. Hal ini disebabkan karena *homepage* Kampiun merupakan sarana untuk memperkenalkan secara singkat tentang apa

yang menjadi isi dari keseluruhan *website* Kampiun dari PT. Telekomunikasi Indonesia .

Selain itu, Kualitas desain *interface* juga mempengaruhi format penampilan sebuah sistem. Desain *interface* yang baik pada Kampiun akan memberikan pengaruh positif dalam penggunaan Kampiun oleh karyawan. Hasil penelitian pada tabel 3.14 menunjukkan bahwa 85,3 % atau 64 karyawan menyatakan kualitas desain *interface* Kampiun baik. Tampilan desain *interface* yang menarik menjadi salah satu kriteria penting pada sebuah sistem. Alasan responden yang menyatakan bahwa desain *interface* Kampiun baik karena penempatan *folder* navigasi pada Kampiun yang tepat dan sesuai, disertai gambar-gambar yang menarik serta menggunakan perpaduan warna yang tepat.



Gambar 4.1 : Tampilan Kampiun (Sumber: <http://portal.telkom.co.id>)

Gambar diatas merupakan gambar tampilan Kampiun. Melalui gambar tersebut, dapat dilihat bahwa aktivitas dikelompokkan dalam folder-folder, misalnya disebelah kiri terdapat aplikasi utama (site map), artikel (content) terletak di tengah dan disebelah kanan terdapat panel dan most popular dokumen. Berdasarkan tabel 3.15 mayoritas karyawan dengan presentase 68,8% nyaman dengan penempatan *folder* navigasi tersebut. Penempatan *folder* navigasi yang sesuai akan memudahkan dalam penggunaannya. Hal ini didukung oleh Proboyekti (2007) dalam tulisannya yang berjudul Konsep Desain *Software*, mengemukakan bahwa desain *Interface* menjelaskan bagaimana sebuah sistem *software* berkomunikasi dengan pengguna, dengan sistem yang bertukar informasi dengannya, dan dengan manusia yang menggunakannya. Hal ini berarti desain *interface* yang ada dalam Kampiun memudahkan dalam penggunaannya, misalnya penempatan *folder* navigasi yang sesuai akan memudahkan dalam penggunaannya karena mampu menjelaskan fungsi dan kegunaannya tersebut. Dan juga, letak *folder* navigasi atau menu klasifikasi pengetahuan yang konsisten akan menunjukkan kepada pengguna bahwa deretan menu tersebut mempunyai fungsi yang sama.

Selain itu adanya gambar-gambar menarik dan perpaduan warna pada yang tepat pada Kampiun juga cukup berpengaruh memberikan kenyamanan pada user. Kampiun menggunakan perpaduan warna yang sederhana antara putih dan biru serta menggunakan gambar untuk mendukung artikel. Menurut Galitz (2002) menyebutkan bahwa desain yang baik menggunakan warna yang sederhana dan tidak terlalu banyak asesoris (gambar, animasi ataupun simbol). Hal ini berarti

desain *interface* Kampiun sederhana dan nyaman digunakan karena menggunakan warna yang sederhana dan menggunakan gambar hanya sesuai kebutuhan saja. Desain *interface* akan berpengaruh dalam menarik user untuk menggunakannya. Seorang pengguna, apalagi pengguna baru, biasanya tertarik untuk mencoba sebuah program aplikasi karena terlebih dahulu tertarik pada suatu tampilan yang ada di hadapan matanya. Demikian juga ketika karyawan baru PT. Telekomunikasi Indonesia mencoba sistem Kampiun akan tertarik dengan tampilannya yang menarik.

Setiap pengguna mengharapkan desain yang menarik dan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mudah untuk digunakan. Hal ini dibuktikan adanya karyawan yang menyatakan bahwa kualitas desain *interface* Kampiun baik karena dalam desain *interface* Kampiun terdapat *most popular document* pada tampilan utama. Hal ini berarti keberadaan *most popular document* dapat menunjukkan kepada pengguna karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia bahwa dokumen-dokumen yang terdapat didalamnya memiliki informasi penting dan actual yang patut diketahui karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Desain *interface* pada Kampiun berpengaruh positif pada psikologis karyawan untuk melakukan aksi selanjutnya dalam Kampiun.

Yang terakhir, factor yang mempengaruhi format penampilan adalah penggunaan bahasa. Dari hasil penelitian pada tabel 3.16 menunjukkan bahwa 37,3% karyawan menganggap bahwa penggunaan bahasa yang sesuai digunakan pada Kampiun dalam bahasa baku dengan EYD. Galitz (2002) juga menyebutkan bahwa desain *interface* sebaiknya menggunakan bahasa yang tepat dan mudah

dimengerti. Kampiun sudah menggunakan bahasa yang tepat dan mudah dimengerti pengguna yaitu bahasa EYD merupakan bahasa baku yang telah disepakati bersama sehingga dapat dimengerti oleh semua orang. Bahasa Indonesia yang baik menurut ejaan yang disempurnakan tepat digunakan mengingat pengguna Kampiun merupakan orang Indonesia asli. Mereka sangat memahami dan mengerti bahasa tersebut meskipun dengan karakteristik jabatan, umur dan pendidikan yang berbeda. Penggunaan bahasa yang tepat dalam Kampiun yang akan mempermudah dalam pengoperasian.

c. Interaksi

Teknologi Kampiun memfasilitasi interaksi baik antar karyawan maupun interaksi karyawan dengan tim pengelola. Interaksi antar karyawan diwujudkan dengan adanya forum virtual sebagai salah satu fitur yang disediakan Kampiun. Melalui fitur Forum ini karyawan dapat berinteraksi, komunikasi dan berbagi pengetahuan mengenai suatu topik permasalahan baik mengenai pekerjaan maupun tidak. Selain itu Kampiun juga memungkinkan interaksi antara karyawan dengan tim pengelola yang diwujudkan dengan adanya koreksi dokumen baik melalui FAQ maupun koreksi yang dilakukan tim ahli.

Interaksi dengan pengguna terlihat dari manfaat yang didapat dari penggunaan Kampiun yaitu Kampiun sebagai *Sistem Knowledge Management* yang dibangun menggunakan tiga komponen dalam teknologi, yaitu *communication, collaboration, dan storage & retrieval* (Turban dalam Tobing 2007 : 50). Ketiga komponen tersebut merupakan perwujudan dari interaksi yang terjadi antara pengguna dengan pengguna lain melalui Kampiun maupun interaksi

antara pengguna dengan Kampiun. Pertama, *Communication*: dalam menjalankan fungsinya sebagai media komunikasi, Kampiun menyediakan fasilitas atau fitur bagi pengguna agar dapat saling berkomunikasi antar pengguna. Misalnya dengan menyediakan fitur Forum. Fitur tersebut memfasilitasi mereka untuk saling berkomunikasi dan berbagi pengetahuan (*Knowledge sharing*). Hal ini sesuai dengan hasil temuan pada tabel 3.24 bahwa 69,3% karyawan setuju jika Kampiun memfasilitasi *Knowledge sharing* sehingga pengetahuan dapat disebarkan ke semua karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. *Knowledge sharing* merupakan salah satu tahapan dalam *Knowledge Management*, dimana terjadi proses tukar-menukar pengetahuan. Forum virtual yang disediakan dalam Kampiun memfasilitasi komunikasi antar karyawan sehingga memungkinkan terjadinya *Knowledge sharing* antar Karyawan yang terdaftar dalam Forum tersebut. Forum memfasilitasi *Knowledge sharing* dengan memberikan kesempatan kepada anggota suatu kelompok, organisasi, instansi atau perusahaan untuk berbagi ilmu pengetahuan, teknik, pengalaman dan ide yang mereka miliki kepada anggota lainnya (Setiarso, 2007 : 6). Aktivitas *knowledge sharing* dalam forum virtual ini merupakan wujud transfer pengetahuan secara sosialisasi yaitu transfer pengetahuan dari *tacit knowledge* ke *tacit knowledge* (Nonaka dalam Setiarso, 2007 : 38). Hal ini disebabkan pengetahuan dapat ditransfer dari aktivitas sharing yang dilakukan antar anggota forum virtual. Selain itu fungsi Kampiun dalam memfasilitasi *Knowledge sharing* juga ditunjukkan dengan kemampuannya mendistribusikan artikel-artikel yang ada pada Kampiun kepada seluruh karyawan. Proses *knowledge sharing* yang demikian ini merupakan aktivitas

transfer pengetahuan secara internalisasi. Yaitu transfer pengetahuan dari *explicit knowledge* ke *tacit knowledge* (Nonaka dalam Setiarso, 2007 : 38). Dalam hal ini karyawan akan mengalami peningkatan pengetahuan dari membaca artikel yang tersedia dalam Kampiun. Artikel tersebut berisi pengetahuan sehingga bermanfaat bagi kehidupan sehari-hari. Proses ini akan berjalan dalam suatu perusahaan bila telah terbentuk budaya *Knowledge sharing* baik antar karyawan maupun divisi/unit.

Kedua, *Collaboration*: teknologi Kampiun mampu meningkatkan kolaborasi. Kampiun membangun kerja sama antar karyawan pada suatu organisasi. Hasil temuan pada tabel 3.25 menunjukkan bahwa 72% karyawan setuju jika Kampiun meningkatkan kolaborasi antar karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Hal ini ditunjukkan dengan adanya Kampiun mampu memberikan kesempatan kepada anggota untuk saling berinteraksi kepada karyawan lain di seluruh PT. Telekomunikasi Indonesia. Selain itu kolaborasi juga dapat dirasakan dengan adanya kerjasama yang dilakukan karyawan dalam tiap unit untuk melakukan *upload* artikel Unit/Divisi. Adanya ketentuan *upload* yang dibebankan kepada tiap unit justru meningkatkan kolaborasi mereka. Dimana tiap karyawan dengan sukarela melakukan *upload* secara bergantian dalam tiap tahunnya. Sesuai dengan pendapat Akscyn (dalam Sangkala, 2007 : 17) bahwa dapat *Knowledge Management System* meningkatkan interaksi dan kolaborasi antar karyawan. Tiap karyawan dalam suatu unit bekerja sama mencapai tujuan bersama. Karyawan dalam tiap unit membutuhkan kolaborasi yang tinggi untuk menghasilkan hasil terbaik dalam bekerja. Hasil terbaik akan diperoleh melalui

kolaborasi antar individu, antar unit, antar fungsi, serta kerja sama. Kolaborasi antar fungsi dan unit juga akan menimbulkan interaksi penciptaan pengetahuan baru dan penerapan pengetahuan akan berjalan secara efektif (Long dalam Sangkala, 2007 : 221).

Ketiga, *Storage*: pengetahuan organisasi yang ada di dalam Kampiun merupakan modal intelektual yang dimiliki dan harus dikelola oleh organisasi sehingga dapat menghasilkan manfaat yang berarti untuk perkembangan organisasi tersebut. Oleh karena itu pengetahuan tersebut disimpan dalam Kampiun agar data yang ada di dalamnya terjaga. Hasil temuan pada tabel 3.26 menunjukkan bahwa 68% karyawan setuju bila Kampiun memelihara dan menjaga data dan pengetahuan yang dimiliki PT. Telekomunikasi Indonesia . Hal ini sesuai dengan tujuan awal Kampiun sebagai tempat menyimpan pengetahuan yang dimiliki karyawan kemudian dibagi ke seluruh karyawan lainnya. Kampiun sebagai *database* stok pengetahuan yang berisi pengetahuan.

Fungsi *Retrieval*. Tujuan Kampiun adalah mendistribusikan pengetahuan yang ada di dalamnya agar dapat digunakan kembali oleh karyawan lainnya. Berdasarkan temuan pada tabel 3.27, karyawan setuju Kampiun mendistribusikan *knowledge* melalui intranet sehingga *knowledge* yang dimiliki karyawan/unit/divisi dapat menyebar dan menjadi milik organisasi. Hal ini ditunjukkan sebanyak 69,3% karyawan menjawab setuju. Karena pada dasarnya pengetahuan yang ada di Kampiun merupakan *organizational knowledge* yaitu baik pengetahuan tacit karyawan yang dituliskan menjadi sebuah artikel maupun dokumen-dokumen perusahaan yang merupakan pengetahuan eksplisit.

Pengetahuan tersebut kemudian ditujukan agar dapat dimanfaatkan kembali oleh karyawan lainnya.

4.1.2 Alur Pengetahuan

Dalam Kampion ini, pengetahuan organisasi (*Organizational Knowledge*) didistribusikan dari Kampion sebagai *Organizational Repository* yang berisi *database* pengetahuan kepada seluruh Karyawan PT. Telkom (*users*). Sebelum pengetahuan sampai kepada pengguna, maka pengetahuan perlu diolah melalui alur pengetahuan (*knowledge cycle*) agar pengetahuan yang memiliki nilai tambah.

Alur pengetahuan memiliki 2 fungsi utama yaitu *collect* dan *connect* (Weidner dalam Tobing 66). Fungsi *collect* merupakan aktivitas mengumpulkan, menyimpan dan memelihara pengetahuan yang dimiliki perusahaan. Dalam hal ini Kampion memainkan peranan penting sebagai sarana menciptakan, menyimpan, memelihara pengetahuan yang terdapat di PT. Telekomunikasi Indonesia (Willey dalam Setiarso, 2007). Sedangkan dalam fungsi *connect*, pengetahuan perusahaan disebar dan didistribusikan agar dapat diakses oleh seluruh karyawan sesuai keperluan dan otoritas yang dimilikinya. Dalam hal ini Kampion akan menyebarkan dan mendistribusikan pengetahuan yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia. Tujuan alur pengetahuan agar pengetahuan dapat bermanfaat dan menjamin bahwa pengetahuan yang ada di dalam organisasi dapat diakses oleh seluruh karyawan melalui Kampion kapanpun diperlukan. Proses alur *knowledge* diawali dengan akuisisi pengetahuan hingga pengetahuan tersebut dapat dimanfaatkan.

a. Akuisisi Pengetahuan

Akuisisi pengetahuan pada Kampiun ditunjukkan dengan tindakan *upload* dokumen ke dalam sistem Kampiun. Berdasarkan hasil temuan pada tabel 3.28 intensitas *upload* karyawan sebanyak 1-2 kali dalam seminggu dengan prosentase terbanyak sebesar 33,3%. Dokumen yang *upload* ini nantinya akan masuk kedalam *database* Kampiun sehingga menambah koleksi dokumen dalam Kampiun.

Selain itu sebagian besar karyawan lainnya melakukan *upload* sebanyak 1 kali dalam setahun dengan prosentase 17,3%. Hal ini dipengaruhi adanya peraturan perusahaan yang mewajibkan karyawan melakukan *upload* pengetahuan untuk memenuhi salah satu penilaian kompetensi karyawan. Dimana perusahaan telah menentukan minimal *upload* sekali dalam setahun. Adanya penilaian kompetensi ini telah menjadikan motivasi karyawan dalam melakukan *upload*. Hal ini dapat diketahui pada tabel 3.34 bahwa adanya penilaian kompetensi menjadi tujuan karyawan dalam melakukan *upload* sebanyak 6,6%. Karena bagi karyawan yang aktif melakukan *upload* maka nilai kompetensinya baik. Karyawan dengan nilai kompetensi baik akan mendapatkan *reward*. PT. Telekomunikasi Indonesia menyediakan pilihan *reward* bagi karyawannya antara lain berupa naik haji, dibiayai perusahaan untuk sekolah ke jenjang yang lebih tinggi, ataupun berupa insentif yang diberikan pada gajinya. Dalam hal ini perusahaan memang perlu memberikan perhatian khusus terhadap prestasi dan keaktifan karyawan dengan cara memberikan *reward* (hadiah, imbalan, dan

penghargaan) dan motivasi untuk mereka yang memberikan kontribusi kepada perusahaan, bekerja penuh semangat, memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap tugasnya, sehingga suatu perusahaan akan mudah dalam memenuhi tujuan yang direncanakan karena pada dasarnya *reward* merupakan hadiah atau imbalan atas sesuatu dan menguntungkan bagi perusahaan (Sudarmo dan Sudita dalam Widayanti, 2009). Karyawan bisa mengejar *reward* yang diinginkan dengan cara aktif dalam melakukan *upload*. Selain mendapatkan *reward* yang telah disediakan oleh perusahaan, karyawan yang aktif dalam melakukan *upload* juga akan mendapatkan penghargaan dari rekan-rekannya yang selanjutnya dapat dijadikan *prestise* bagi mereka. *Reward* perlu diberikan kepada karyawan untuk merangsang dan memotivasi karyawan agar lebih semangat dalam melakukan *upload* dokumen. Penerapan kebijakan pemberian *reward* ini berlandaskan pada grafik keaktifan terhadap performasi tiap karyawan yang melakukan *upload*. Kampiun menyediakan parameter penilaian performasi individu dengan pantauan langsung oleh tim penilaian kompetensi.

Lain hanya bagi karyawan yang memahami pentingnya berbagi pengetahuan menganggap aktivitas *upload* merupakan kegiatan yang menyenangkan karena dapat bermanfaat bagi semua. Karyawan yang murni ingin berbagi pengetahuan akan melakukan *upload* tanpa adanya paksaan. Hal ini ditunjukkan pada tabel 3.34 bahwa 46,6% karyawan melakukan *upload* karena ingin berbagi pengetahuan dengan rekan lain. Alasan tersebut sangat tepat karena sesuai dengan salah satu tujuan pembuatan Kampiun sendiri sebagai media untuk berbagi pengetahuan antar karyawan yang berada pada tempat kerja yang

berjauhan. Dengan melakukan *upload*, karyawan dapat menjelaskan keahliannya dan pekerjaan yang dapat dilakukan serta informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan (Dunamis dalam Tobing, 2007 : 82).

Upload yang dilakukan oleh karyawan bermacam-macam, ada yang senang meng-*upload* dokumen pribadi, dokumen divisi, maupun dokumen nasional yang bersifat umum. Dimana dokumen pribadi merupakan dokumen yang dimiliki tiap karyawan, dokumen unit/divisi merupakan dokumen yang berisi pengetahuan mengenai unit/divisi, sedangkan dokumen nasional merupakan dokumen yang berisi pengetahuan umum yang terdapat dalam Kampiun. Ketiga jenis dokumen tersebut tersimpan dalam *database* Kampiun dan menjadi milik perusahaan (*organizational knowledge*) dengan tujuan agar tiap karyawan bisa mengaksesnya. Dari ketiga dokumen tersebut, karyawan lebih senang melakukan *upload* dokumen nasional yang bersifat umum yang ditunjukkan dengan prosentase 39%. Mereka beranggapan dokumen ini lebih bermanfaat bagi seluruh karyawan tanpa memandang unit kerja. Mengenai bentuk dokumen yang di-*upload* umumnya berbentuk artikel dengan prosentase 64%. Dokumen dalam bentuk ini mekanisme *upload*-nya lebih mudah.

Pengetahuan yang di-*upload* berasal dari sumber *knowledge* yang bermacam-macam. Tiap karyawan memiliki sumber *knowledge* yang berbeda. Menurut hasil temuan pada tabel 3.33 mayoritas karyawan meng-*upload* pengetahuan yang didapatkan dari membaca buku, majalah dan media cetak lainnya dengan prosentase sebesar 26,7%. Selain itu karyawan juga mendapatkannya melalui internet, hasil training, seminar, pelatihan, hasil sharing

dengan rekan lain maupun *best practice*. Semua sumber tersebut merupakan cara-cara mengembangkan organisasi pembelajar (*learning organization*). Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Garvin (dalam Tobing, 2007:43) bahwa implementasi *Knowledge Management* akan lebih kondusif bila mengembangkan organisasi pembelajar yaitu melalui membaca, internet, hasil training, seminar, pelatihan, hasil sharing dengan rekan lain maupun *best practice* untuk menumbuhkan ketrampilan organisasi dalam aktivitas pemecahan masalah. Training, seminar dan pelatihan merupakan bentuk perubahan pengetahuan dari *tacit knowledge* ke *explicit knowledge*. Selanjutnya agar pengetahuan ini dapat diketahui oleh karyawan lain, maka Tim *Knowledge Management* memberlakukan peraturan untuk wajib *upload* pengetahuan yang didapatkan dari training, seminar dan pelatihan. Hal ini dikarenakan pengetahuan tersebut merupakan pengetahuan milik perusahaan sehingga seluruh karyawan berhak mengetahuinya agar pengetahuan tersebut tidak cepat hilang.

Selain itu, akuisisi pengetahuan pada Kampiun juga didapatkan dari hasil sharing antar anggota melalui forum virtual yang ada dalam Kampiun. akuisisi pengetahuan juga bisa didapatkan melalui berbagi pengetahuan dan penciptaan pengetahuan (Tobing, 2007 : 52). Penciptaan pengetahuan merupakan kegiatan menghasilkan pengetahuan dari berbagi pengetahuan yang berupa kesimpulan pengetahuan yang didapat dari kegiatan *Knowledge sharing* yang dilakukan melalui forum. Selanjutnya setiap creator forum wajib mengupload hasil sharing yang dilakukan dalam forum yang ada di Kampiun.

Dilihat dari segi usia, karyawan yang aktif melakukan *upload* adalah karyawan yang berumur lebih dari 46 tahun dan karyawan yang berumur 26-35 tahun. Dapat dilihat pada tabel 3.29 bahwa yang aktif melakukan *upload* lebih dari 6 kali dalam seminggu merupakan karyawan yang berumur 26-35 tahun dengan prosentase 50% dan karyawan yang berumur lebih dari 46 tahun dengan prosentase 50%. Sedangkan karyawan yang kurang aktif dalam melakukan *upload* adalah karyawan yang berumur 36-45. Mereka rata-rata melakukan *upload* sebanyak 1 kali dalam setahun dan 1 tahun 2 kali. Data tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang aktif melakukan *upload* adalah karyawan yang berusia lebih dari 46 tahun serta karyawan yang berusia kurang dari 35 tahun. Jika dilihat berdasarkan standar umur produktifitas kerja yaitu usia yang produktif berumur antara 25-40 tahun. Sedangkan yang produktif dalam kampion merupakan karyawan yang berusia lebih dari 46 tahun serta karyawan yang berusia kurang dari 35 tahun. Hal ini berarti karyawan yang berumur antara 25-35 tahun masih termasuk dalam usia produktif dalam bekerja. Dalam usia ini mereka ingin meningkatkan kariernya salah satunya dengan cara aktif melakukan *upload*. Sedangkan bagi karyawan yang sudah berumur yang aktif melakukan *upload*, pada umumnya merupakan karyawan yang mempunyai pangkat dan sudah dianggap *expert* dan berpengalaman sehingga hasil tulisan mereka bagus dan dipercaya banyak orang. Karyawan yang berpartisipasi aktif berkomitmen tinggi menjadi para *expert*. (Tobing, 2007 : 38).

Jika dilihat berdasarkan jenis kelamin, karyawan laki-laki lebih aktif dalam melakukan *upload* dibandingkan karyawan perempuan. Pada tabel 3.30

sebanyak 39,3% karyawan melakukan *upload* sebanyak 1-2 kali dalam seminggu. Sedangkan karyawan perempuan mayoritas (21%) berpendapat meng-*upload* pengetahuan sebanyak 6 bulan sekali. Keaktifan karyawan laki-laki dibanding perempuan dalam hal melakukan *upload* dipengaruhi oleh kemampuan penggunaan teknologi. Hal ini sesuai dalam kajian Venkatesh dan Morris (dalam Palupi, Majang : 2010) bahwa terdapat perbedaan laki-laki dan perempuan dalam penggunaan teknologi informasi. Laki-laki lebih dipengaruhi persepsi manfaat dalam penggunaan TI, sedangkan perempuan lebih dipengaruhi oleh kemudahan. Karyawan laki-laki dianggap lebih tanggap dalam teknologi. Berbeda dengan karyawan perempuan yang kurang tanggap dalam teknologi. Perempuan lebih mengutamakan kemudahan ketika menggunakan teknologi informasi.

b. Perbaikan pengetahuan

Dalam rangka mengakuisisi pengetahuan, perlu dilakukan penyaringan/perbaikan melalui norma-norma, nilai-nilai dan prosedur organisasi (Sangkala, 2007 : 123). Dalam hal ini pengetahuan yang ada dalam *Kampium* tidak dibiarkan begitu saja setelah dimuat dalam *Kampium* melainkan adanya tindakan perbaikan dengan menyertakan peran karyawan. Perbaikan-perbaikan pada *Kampium* dapat dilihat berdasarkan ada tidaknya peningkatan kualitas. Menurut tabel 3.35, 76% karyawan menyatakan *Kampium* mengalami peningkatan kualitas. Peningkatan terjadi pada tampilan yang dulunya berbentuk memanjang, sedangkan sekarang lebih simpel dengan memanfaatkan banyak navigasi. Bantuan navigasi yang jelas dan mudah penting disediakan dalam *homepage* (Lynch dan Horton, 2005 dalam

Tobing, 2007 : 123). *Navigasi* merupakan fitur yang membantu pengguna dalam menemukan tema atau bagian-bagian dari *website*.

Peningkatan juga terjadi pada content bacaan yang selalu *uptodate*, *Layout* / tampilan yang lebih menarik maupun fasilitas aplikasi (fitur-fitur) yang bertambah. Pada tabel 3.36 menunjukkan bahwa peningkatan banyak terjadi pada *content* bacaan yang selalu *uptodate* dengan frekuensi terbesar yaitu 63,2%. Kampiun selalu menyediakan bacaan-bacaan baru berupa artikel yang selalu yang selalu bertambah pada tiap harinya dan mengikuti perkembangan berita baik berita yang berhubungan dengan internal perusahaan maupun eksternal.

Pada tabel 3.37 dapat diketahui bahwa Kampiun juga dikoreksi oleh karyawan dengan prosentase 61,3%. Tindakan yang dilakukan dalam mengoreksi pengetahuan yang terdapat di Kampiun adalah dengan cara memberikan *feedback* melalui FAQ, Laporan ke staff ahli, bahkan melakukan perbaikan / *editing*. Tindakan koreksi yang paling sering dilakukan adalah memberikan *feedback* melalui FAQ dengan prosentase 87,2% pada tabel 3.37. FAQ sebagai media untuk menghadapi masalah yang sering ditemui oleh para pengguna. Selain itu, karyawan juga dapat mengirimkan masalah dan keluhannya secara langsung maupun by email atau telepon kepada *helpdesk* yang berada dalam tiap divisi regional.

Koreksi juga dilakukan dengan melapor pada staff ahli artinya melapor kepada orang yang *expert* pada bidangnya. Pada Kampiun, tiap pengetahuan yang dimuat memiliki *expert* yang berasal dari perwakilan bidang masing-masing. Para *expert* ini bertugas untuk melakukan koreksi pengetahuan yang diajukan

karyawan sebelum di-*upload* pada Kampion. Apabila pengetahuan yang telah dimuat dalam Kampion dan mengalami kesalahan maka karyawan dapat melaporkannya kepada para *expert* ini agar mereka melakukan koreksi selanjutnya.

Sedangkan perbaikan dengan cara melakukan *editing* dapat dilakukan karyawan lain dengan cara mengirimkan perbaikan dengan disertai sumber terpercaya dan actual. Semua perbaikan ini dilakukan agar pengetahuan yang ada di Kampion merupakan pengetahuan yang benar dan dapat dipercaya serta adanya peningkatan kualitas Kampion yang terus menerus.

Selanjutnya pengetahuan-pengetahuan yang ada di Kampion disaring agar tidak terjadi overload. Pengetahuan yang sudah lampau disimpan dalam *List of Expired* sebagai bentuk degradasi pengetahuan yang dilakukan karena pengetahuan tersebut dianggap kurang bernilai strategis lagi. Pengetahuan yang sudah terdegradasi ini disebut sebagai *de-knowleging*.

c. Penyimpanan pengetahuan

Kampion sebagai tempat penyimpanan menyediakan beberapa tempat yang dapat digunakan karyawan untuk menyimpan pengetahuannya baik yang bersifat pribadi maupun pengetahuan yang dibagi keseluruh karyawan. Menurut tabel 3.39 tempat yang paling sering dituju karyawan dalam menyimpan pengetahuannya pada Kampion adalah *My working document* dengan presentase 64%. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Malone (dalam Sangkala, 2007: 153) bahwa *file* pribadi dapat berfungsi mengingatkan pekerja dalam melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini *My Working document* merupakan

dokumen yang berisi *file-file* pribadi antar lain *My document status*, *documents*, *feedback*, dan *calendar* yang memuat *remainder* yang terjadi pada masing-masing pengguna.

Pengetahuan yang ada di Kampion selanjutnya dikelompokkan ke dalam beberapa bentuk klasifikasi pengetahuan. Klasifikasi ini dilakukan untuk memudahkan pengelolaan pengetahuan yang ada di Kampion agar memudahkan pembaca dalam mencari kembali pengetahuan tersebut (Sulistyo-Basuki, 1993 : 398). Klasifikasi dalam Kampion dilakukan berdasarkan kondisi dan kebijakan perusahaan. Bentuk-bentuk klasifikasi tersebut antara lain *Division Hierarchy*, *Knowledge hierarchy*, *Competency Hierarchy*, *List of all Document*, *List of Expert* dan *List of Expired Knowledge Documents*. Dari beberapa bentuk klasifikasi diatas, yang paling sering digunakan adalah *Knowledge hierarchy* dengan prosentase 52%. Klasifikasi *Knowledge hierarchy* merupakan klasifikasi berdasarkan tingkatan pengetahuan pada umumnya seperti yang terdapat dalam DDC. Penggunaan bentuk klasifikasi ini lebih disukai karyawan karena lebih di pahami oleh banyak orang karena mudah dalam penggunaannya. Pada dasarnya klasifikasi harus bersifat fleksibel dan sedapat mungkin mengakomodir intuisi para penggunannya. Kekakuan klasifikasi dapat mengakibatkan tidak tersedianya akses terhadap pengetahuan yang dibutuhkan pengguna. Klasifikasi *Knowledge hierarchy* dinilai cukup dipahami oleh banyak orang pada umumnya. Klasifikasi pengetahuan yang ada di Kampion dilakukan untuk membedakan pengetahuan pribadi, unit dan pengetahuan nasional. Dalam teori yang diutarakan Zack 1999

(dalam Sangkala, 2007: 151) bahwa perlu membedakan antara pengetahuan umum, sains, dan pengetahuan spesifik yang berhubungan dengan perusahaan.

Sebagai sistem yang menyimpan pengetahuan yang dimiliki perusahaan (*organizational knowledge*), kadangkala terdapat pengetahuan yang sifatnya dirahasiakan dari pihak eksternal. Untuk itu sistem ini dirancang agar isi yang ada di dalamnya aman. Pada tabel 3.5 menurut karyawan keamanan data Kampiun terjaga dengan prosentase 96%. Hal ini sesuai dengan teori Giraldo 1988 (dalam Tobing, 2007 : 43) menyebutkan peran utama teknologi untuk memelihara dan menjaga jejak dari data-data perusahaan serta dapat meningkatkan kolaborasi. Teknologi Kampiun mampu menjaga keamanan data, informasi dan pengetahuan yang ada di dalamnya. Kapabilitas Kampiun disesuaikan dengan kebijakan perusahaan dalam mengelola data, informasi maupun pengetahuan yang ada di dalam Kampiun, seperti kebijakan kerahasiaan dan masalah security. Karena bagaimanapun juga tiap perusahaan memiliki kerahasiaan yang tidak boleh diketahui oleh perusahaan lain terutama yang berhubungan dengan kemajuan dan keberhasilan perusahaan. Beberapa cara yang digunakan untuk menjaga keamanan Kampiun antara lain dengan cara *Login* menggunakan ID *password*, hanya karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia saja yang bisa membuka Kampiun dan Kampiun diakses melalui intranet. Dari ketiga cara tersebut, cara yang paling tepat menurut karyawan adalah menggunakan *password* pada saat *login*. Pilihan ini terbukti dengan prosentase 68%. Hal ini dikarenakan tiap karyawan memiliki Nomer Induk Karyawan yang berbeda-beda yang telah terdaftar dalam akses Kampiun. Selain karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia tidak akan bisa

mengakses Kampion. Hal ini juga dipengaruhi karena Kampion hanya dapat diakses secara intranet yang merupakan jaringan didalam organisasi, sehingga tidak dapat diakses oleh orang diluar organisasi.

d. Transfer pengetahuan

Kampion merupakan sarana untuk mentransfer pengetahuan. Oleh karena itu Kampion menyediakan beberapa aplikasi yang dapat digunakan untuk mentransfer pengetahuan. Cara-cara yang dapat digunakan antara lain melakukan *upload* dokumen, memberikan *feedback*, serta mengikuti forum diskusi yang ada di Kampion. Dari beberapa cara tersebut sebanyak 66,7% karyawan melakukan transfer dengan cara meng-*upload* pengetahuan. Cara tersebut lebih banyak digunakan karyawan karena disamping lebih mudah dalam penggunaannya, cara ini juga merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh karyawan dalam rangka mencapai nilai kompetensi yang memenuhi standar.

Melalui kegiatan *upload* maka karyawan dapat telah mentransfer pengetahuannya secara eksternalisasi yaitu mentransfer pengetahuan yang ada di dalam pikiran kedalam bentuk dokumen yang dapat dibaca orang lain (Nonaka dan Takeuchi dalam Setiarso, 2009 : 38). Selain itu, setelah dokumen di-*upload* akan terjadi transfer pengetahuan secara internalisasi yaitu pengetahuan yang telah didokumentasikan dalam Kampion dapat dibaca oleh karyawan lain sehingga terjadi peningkatan pengetahuan pada karyawan tersebut. Pada umumnya tiap karyawan mengharapkan pengetahuannya yang *upload* dapat dibaca oleh orang lain diantaranya rekan ke se unit/divisi, rekan se PT. Telekomunikasi Indonesia dan tim penilai. Berdasarkan tabel 3.44 mayoritas

karyawan menginginkan pengetahuan yang di-*upload*-nya dibaca oleh seluruh rekan se PT. Telekomunikasi Indonesia dengan presentase 74,7%. Hal ini merupakan salah satu indikator adanya perilaku *Knowledge sharing*. Dimana tiap karyawan ingin agar pengetahuan yang mereka *upload* dibaca oleh seluruh rekan se PT. Telekomunikasi Indonesia. Hal ini merupakan cerminan motivasi karyawan untuk melakukan *Knowledge sharing* yaitu dimulai dengan melakukan *upload* mengenai apa yang mereka ketahui. Kegiatan ini merupakan bagian terpenting. Seperti yang dikemukakan Orr dan Persson (dalam Aulawi : 2009) bahwa bagian terpenting dari KM adalah bagaimana mendorong individu yang ada di dalam organisasi untuk melakukan *Knowledge sharing* mengenai apa yang mereka ketahui.

Dalam mendorong kegiatan *Knowledge sharing*, perusahaan ini memberlakukan kebijakan wajib *upload* pada tiap karyawan dan dengan memberikan *reward* pada karyawan yang aktif. Dalam hal ini perusahaan berasumsi bahwa dengan memberlakukan kewajiban akan menciptakan budaya *sharing* dikemudian hari. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Davis 1998 (dalam Sangkala, 2007 : 206) bahwa efektifitas *Knowledge sharing* memerlukan kondisi social yang mendukung antar lain pemberian *reward*, penilaian kompetensi karyawan, keterlibatan tiap anggota sebagai pekerja pengetahuan.

Selain melalui *upload* pengetahuan, kegiatan *Knowledge sharing* juga dapat dilakukan dengan cara mengikuti forum yang ada di di Kampiun. Forum memungkinkan berkembangnya komunikasi di antara berbagai macam perbedaan

ide dan kepentingan (Powell dalam Sangkala, 2007 : 222). Melalui Forum yang ada di Kampiun karyawan dapat bertukar ide, pikiran dan kepentingan dalam memecahkan permasalahan tertentu. Namun pada kenyataannya hanya 20% karyawan yang pernah mengikuti forum yang ada di Kampiun dan 86,7% hanya berperan sebagai member saja. Hal ini dikarenakan adanya pembatasan pada karyawan yang mengikuti forum dimana forum biasa diikuti oleh pejabat-pejabat perusahaan dengan membahas permasalahan-permasalahan yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia . Sesuai dengan yang diungkapkan Sangkala (2007 : 305) bahwa forum digunakan untuk berbagi pengetahuan maupun mendiskusikan masalah yang ada di perusahaan. Tujuan mereka dalam mengikuti forum adalah untuk menambah wawasan sebanyak 60% dengan prosentase 9 orang. hal ini dikarenakan dalam forum selalu membahas tentang topic permasalahan tertentu yang berguna untuk menambah wawasan mereka maupun membantu masalah pekerjaan. Forum dilakukan untuk mendistribusikan *knowledge* agar pengetahuan tersebut dapat diketahui oleh seluruh karyawan.

e. Penggunaan Pengetahuan

Penggunaan pengetahuan yang ada di Kampiun dapat dilihat berdasarkan aktivitas karyawan dalam membaca artikel. Hasil temuan pada tabel 3.19 menunjukkan bahwa membaca merupakan aktivitas yang sering dilakukan oleh karyawan ketika mengakses Kampiun. Responden yang memilih jawaban tersebut adalah sebanyak 29 orang atau 38,9%. Artinya mereka ingin menambah wawasan pengetahaunnya dengan menggunakan Kampiun. seperti yang dijelaskan dalam

tahap transfer pengetahuan, dalam aktivitas membaca akan meningkatkan pengetahuan mereka secara internalisasi.

Penggunaan Kampiun merupakan indicator mengukur keberhasilan dari KMS dalam menjalankan aktivitas *Knowledge management*. Dimana pengetahuan yang tersedia di Kampiun merupakan pengetahuan yang dibutuhkan oleh karyawan untuk menjalankan pekerjaannya dalam proses bisnis perusahaan dengan lebih efektif dan efisien. Markus, Lynne 2001 (dalam Sangkala, 2007 : 158) membagi penggunaan pengetahuan dalam 4 bentuk yaitu menangkap atau mendokumentasikan pengetahuan, pengemasan pengetahuan untuk digunakan, distribusi atau penyebaran pengetahuan memberikan akses kepada pihak lain dan penggunaan kembali pengetahuan. Sesuai dengan teori yang disampaikan Markus diatas bahwa aktivitas penggunaan pengetahuan dapat diketahui dari karyawan yang membaca pengetahuan yang ada di Kampiun.

Selanjutnya, mereka memiliki sikap yang berbeda-beda setelah memperoleh pengetahuan yang mereka dapatkan dari membaca, maupun berbagi pengetahuan melalui forum. Mereka memperlakukan pengetahuan tersebut sesuai dengan pribadi masing-masing. Ada yang mempraktekkan, ada yang mensharingkan kembali dengan rekan lain dan ada juga yang hanya menjadikan sebagai wacana. Dari data yang ada pada tabel 3.48, sebanyak 61,3% karyawan hanya menjadikan pengetahuan yang didapatkan dari Kampiun sebagai wacana. Hal ini berarti mereka hanya menangkap pengetahuan tersebut tanpa adanya keinginan mendistribusikan kembali kepada teman lainnya dengan cara *sharing*-kan pengetahuan dengan teman.

Manfaat pengetahuan yang terdapat dalam Kampiun antara lain Membantu pekerjaan, Menambah wawasan pengetahuan, Menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum diketahui, Membantu dalam mengambil keputusan, serta mendorong kreativitas karyawan dalam berinovasi. Melalui pemanfaatan pengetahuan yang tersedia dalam Kampiun, karyawan akan terdorong ke tingkat pengalaman intelektual yang lebih tinggi dan merangsang karyawan memperoleh ide-ide baru yang muncul. Ide-ide inilah akan menjadi cikal bakal inovasi atau *knowledge* baru. Inovasi merupakan suatu proses dimana organisasi berkreasi dan menentukan masalah kemudian secara aktif mengembangkan pengetahuan baru untuk menyelesaikan masalah yang timbul (Sangkala, 2007 : 98). Berdasarkan tabel 3.49 karyawan merasakan manfaat Kampiun untuk menambah wawasan pengetahuan dengan prosentase sebanyak 33,3%. Hal ini sesuai dengan tujuan utama Kampiun untuk memfasilitasi berbagi pengetahuan antar karyawan yang berguna untuk menambah wawasan karyawan. Hal ini dikarenakan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia lebih menyukai pengetahuan umum yang sifatnya menambah wawasan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penggunaan *Knowledge Management System* “Kampium” terhadap alur pengetahuan pada PT. Telekomunikasi Indonesia ditinjau dari dua aspek yaitu teknologi dan alur pengetahuan.

1. Ditinjau dari segi teknologi, teknologi yang digunakan dalam implementasi KMS di PT. Telekomunikasi Indonesia diwujudkan dengan adanya Portal Kampium yang tersambung secara intranet pada seluruh wilayah PT. Telekomunikasi Indonesia sehingga system ini dapat digunakan oleh seluruh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Kampium mudah diakses karena memiliki koneksi yang selalu lancar dengan kecepatan *25 ms/32 bytes* serta tersedianya browser yang dibutuhkan untuk mengakses Kampium.
2. Kampium memiliki format penampilan yang baik karena mekanisme yang mudah, memiliki *Homepage, desain interface* yang baik serta menggunakan bahasa yang tepat.
3. Kampium memungkinkan terjadinya interaksi antar karyawan maupun interaksi dengan tim pengelola. Interaksi diwujudkan dengan adanya forum virtual dalam Kampium dan adanya kegiatan koreksi dokumen baik melalui FAQ (*frequent ask question*) maupun koreksi yang dilakukan tim ahli. Selain itu Interaksi dengan pengguna terlihat dari manfaat yang

didapat dari penggunaan Kampion antara lain memfasilitasi komunikasi dan *knowledge sharing* antar karyawan, meningkatkan kolaborasi antar karyawan dalam divisi, serta sebagai tempat penyimpanan pengetahuan dengan sistem klasifikasi yang baik agar pengetahuan yang ada di dalam Kampion mudah untuk ditemukan kembali.

4. Adanya kemudahan akses, format penampilan yang baik dan interaksi dengan pengguna memungkinkan Kampion mudah digunakan oleh karyawan dalam proses alur pengetahuan. Kampion mendukung proses alur pengetahuan yang ada di PT Telkom yaitu diawali dengan akuisisi pengetahuan hingga pengetahuan tersebut dapat dimanfaatkan.
5. Pada tahap akuisisi pengetahuan, umumnya pengetahuan yang ada di Kampion didapatkan dari kegiatan *upload* yang dilakukan karyawan. Dalam hal ini perusahaan telah menentukan peraturan wajib *upload* pengetahuan sebanyak 1 kali dalam setahun kepada seluruh karyawan PT. Telkom. Peraturan ini bertujuan untuk memberikan penilaian kompetensi pada karyawan. Dimana bagi karyawan yang aktif dalam melakukan *upload* akan mendapatkan nilai kompetensi yang baik. Perusahaan akan memberikan *reward* berupa naik haji, dibiayai perusahaan untuk sekolah ke jenjang yang lebih tinggi, ataupun berupa insentif yang diberikan pada gajinya pada karyawan yang memiliki nilai kompetensi baik. Sedangkan pada karyawan yang tidak memenuhi peraturan untuk melakukan *upload* diberi nilai kompetensi buruk. Dan apabila semua syarat penilaian kompetensinya buruk maka berakibat penurunan gaji. Pada umumnya

karyawan melakukan *upload* sebanyak 1-2 kali dalam seminggu. Hal ini dikarenakan mereka ingin mendapatkan nilai kompetensi yang baik serta ingin mendapatkan reward yang ditawarkan. Semua itu cukup memotivasi sebagian karyawan PT. Telkom untuk melakukan *upload*. Selain itu sebagian karyawan lainnya termotivasi melakukan *upload* karena ingin berbagi pengetahuan yang dia miliki kepada rekannya. *Upload* yang dilakukan adalah *upload* dokumen pribadi, dokumen divisi, maupun dokumen nasional yang bersifat umum. Namun *upload* yang paling banyak dilakukan adalah meng-*upload* dokumen nasional karena karyawan menganggap lebih mudah dalam mencari referensi dokumen tersebut yaitu dari membaca buku, majalah dan media cetak lainnya. Selain itu mereka juga mendapatkan dari internet, hasil training, seminar, pelatihan, hasil sharing dengan rekan lain maupun *best practice*.

6. Pengetahuan yang telah di akuisisi tidak dibiarkan begitu saja tetapi dilakukan perbaikan pengetahuan. Perbaikan pengetahuan yang ada dalam Kampiun dilakukan dengan cara memberikan *feedback* melalui FAQ, Laporan ke staff ahli, bahkan melakukan perbaikan/*editing*. Perbaikan dilakukan agar Kampiun mengalami peningkatan dan pengetahuan yang ada didalamnya akurat dan sesuai dengan kebutuhan user.
7. Pengetahaun yang ada di Kampiun disimpan dalam beberapa aplikasi yang telah disediakan. Pengetahuan tersebut dikelompokkan untuk memudahkan dalam pencarian. Bentuk klasifikasi yang paling diminati karyawan dalam mencari pengetahuan adalah *Knowledge Hierarchy*

karena klasifikasi jenis ini mudah dipahami. Selain itu, dalam menjaga keamanan pengetahuan yang ada di Kampiun, maka diberlakukan penggunaan *password* pada saat login dan Kampiun hanya dapat digunakan oleh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia secara intranet.

8. Transfer pengetahuan dalam Kampiun terjadi melalui kegiatan *upload* dan forum *virtual*. Melalui kegiatan tersebut karyawan dapat saling berbagi pengetahuan yang dia miliki. Pada kegiatan *upload* dokumen, maka orang karyawan yang membaca pengetahuan yang terdapat dalam dokumen akan mengalami internalisasi yaitu transfer pengetahuan dari dokumen/ artikel yang dibaca (*eksplisit knowledge*) ke pemahaman mereka (*tacit knowledge*). Mereka mengartikan pengetahuan yang mereka *upload* dibaca oleh seluruh rekan se PT. Telekomunikasi Indonesia. Sedangkan pada forum virtual, transfer pengetahuan terjadi secara transfer pengetahuan dari *tacit knowledge* ke *tacit knowledge* karena transfer pengetahuan terjadi dari pikiran anggota forum secara langsung.
9. Tujuan dari penggunaan KMS adalah agar pengetahuan yang ada di Kampiun digunakan untuk menambah wawasan pengetahuan serta dapat membantu dalam pekerjaan mereka. Namun mayoritas karyawan hanya menjadikan pengetahuan yang didapatkan dari Kampiun sebagai wacana.

Selain temuan diatas, ditemui pula beberapa temuan menarik yang tidak tercakup dalam pertanyaan penelitian:

1. Karyawan juga mengakses Kampiun pada ruang rapat, karena mereka ingin mencari referensi mengenai topik yang akan dirapatkan. Kemudian

mereka membagikan pengetahuan hasil rapat ke Kampiun, agar seluruh karyawan PT. Telekomunikasi mengetahui perkembangan yang terjadi pada perusahaan.

2. Karyawan yang berumur 50 tahunan mengalami kesulitan dalam mengakses Kampiun karena mereka merasakan mekanisme Kampiun susah. Berdasarkan tabel 3.5, 3.10 dan 3.20, mekanisme Kampiun susah karena mereka menganggap mekanisme Kampiun kurang efektif dengan beberapa tahapan yang harus dilalui ketika melakukan aktivitas. Namun hal ini tidaklah menjadi masalah bagi karyawan yang memiliki kecakapan tinggi dalam teknologi.
3. Karyawan yang aktif dalam melakukan *upload* adalah yang berusia lebih dari 46 tahun dan karyawan yang berumur 26-35 tahun. Pada karyawan yang berumur 26-35 tahun aktif *upload* karena ingin mengembangkan karirnya mumpung umur mereka masih produktif. Sedangkan pada karyawan yang berumur lebih dari 46 tahun melakukan *upload* karena mereka telah dianggap *expert* atau ahli dalam bidangnya. Jika dilihat dari jenis kelamin, yang paling aktif dalam melakukan *upload* adalah karyawan laki-laki. Hal ini disebabkan orang laki lebih tanggap dalam menggunakan teknologi berbeda dengan perempuan yang .dinili kurang tanggap dalam teknologi.

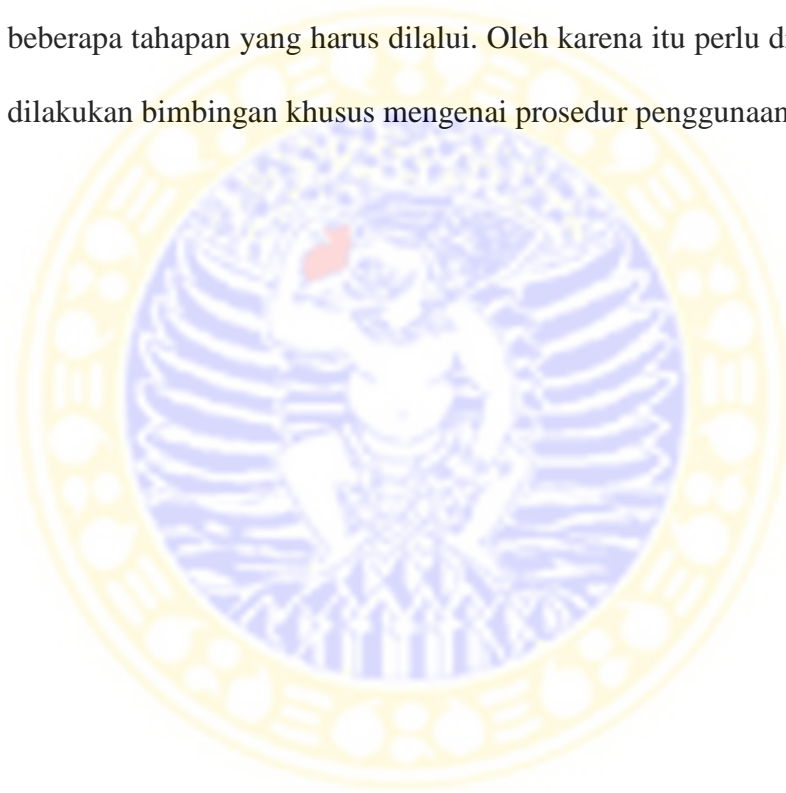
5.2 Saran

Berdasarkan temuan-temuan dari penelitian, terdapat beberapa saran yang akan dikemukakan oleh peneliti, antara lain sebagai berikut:

1. Kampiun hanya bisa diakses pada wilayah PT. Telekomunikasi Indonesia saja. Hal ini menyebabkan penggunaan Kampiun kurang fleksibel karena tidak bisa diakses diluar wilayah PT. Telekomunikasi Indonesia. Kampiun akan lebih termanfaatkan jika dapat diakses di seluruh tempat baik di dalam maupun luar wilayah PT. Telekomunikasi Indonesia.
2. Karyawan umumnya melakukan *upload* sebanyak 1-2 kali dalam seminggu namun beberapa karyawan hanya melakukan *upload* hanya 1 kali dalam setahun sesuai dengan peraturan yang ditentukan. Hal ini berarti mereka tidak mempunyai inisiatif dalam melakukan *upload* atau meng-*upload* hanya karena untuk memenuhi kewajiban saja. Oleh karena itu, diperlukan peran pemimpin. Pemimpin sebagai pengawas dan pengontrol (*supervisory control*) karyawan perlu memberikan motivasi kepada karyawannya agar aktif dalam meng-*upload* dokumen misalnya dengan cara selalu mengingatkan kepada karyawannya dan memberikan teladan yang baik yaitu aktif dalam meng-*upload* dokumen. Selain itu, perusahaan dapat menaikkan standar ketentuan *upload* menjadi lebih banyak, misalnya sebulan sekali. Asumsinya mula-mula karyawan akan terpaksa namun lama-kelamaan akan terbiasa. Berbeda dengan peraturan yang wajib *upload* hanya setahun sekali. Setahun merupakan waktu yang

cukup lama, sehingga sering kali karyawan lupa melakukan *upload* dan akhirnya terabaikan.

3. Pada karyawan yang berumur 50-tahunan mengalami kesulitan dalam mengakses Kampiun. Hal ini disebabkan mekanisme Kampiun yang kurang efektif. Menurut mereka mekanisme dalam meng-*upload* atau men-*download* dokumen cukup susah (ribet) karena terdapat dengan beberapa tahapan yang harus dilalui. Oleh karena itu perlu dilakukan perlu dilakukan bimbingan khusus mengenai prosedur penggunaan Kampiun.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penggunaan *Knowledge Management System* “Kampium” terhadap alur pengetahuan pada PT. Telekomunikasi Indonesia ditinjau dari dua aspek yaitu teknologi dan alur pengetahuan.

1. Ditinjau dari segi teknologi, teknologi yang digunakan dalam implementasi KMS di PT. Telekomunikasi Indonesia diwujudkan dengan adanya Portal Kampium yang tersambung secara intranet pada seluruh wilayah PT. Telekomunikasi Indonesia sehingga system ini dapat digunakan oleh seluruh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia. Kampium mudah diakses karena memiliki koneksi yang selalu lancar dengan kecepatan *25 ms/32 bytes* serta tersedianya browser yang dibutuhkan untuk mengakses Kampium.
2. Kampium memiliki format penampilan yang baik karena mekanisme yang mudah, memiliki *Homepage, desain interface* yang baik serta menggunakan bahasa yang tepat.
3. Kampium memungkinkan terjadinya interaksi antar karyawan maupun interaksi dengan tim pengelola. Interaksi diwujudkan dengan adanya forum virtual dalam Kampium dan adanya kegiatan koreksi dokumen baik melalui FAQ (*frequent ask question*) maupun koreksi yang dilakukan tim ahli. Selain itu Interaksi dengan pengguna terlihat dari manfaat yang

didapat dari penggunaan Kampiun antara lain memfasilitasi komunikasi dan *knowledge sharing* antar karyawan, meningkatkan kolaborasi antar karyawan dalam divisi, serta sebagai tempat penyimpanan pengetahuan dengan sistem klasifikasi yang baik agar pengetahuan yang ada di dalam Kampiun mudah untuk ditemukan kembali.

4. Adanya kemudahan akses, format penampilan yang baik dan interaksi dengan pengguna memungkinkan Kampiun mudah digunakan oleh karyawan dalam proses alur pengetahuan. Kampiun mendukung proses alur pengetahuan yang ada di PT Telkom yaitu diawali dengan akuisisi pengetahuan hingga pengetahuan tersebut dapat dimanfaatkan.
5. Pada tahap akuisisi pengetahuan, umumnya pengetahuan yang ada di Kampiun didapatkan dari kegiatan *upload* yang dilakukan karyawan. Dalam hal ini perusahaan telah menentukan peraturan wajib *upload* pengetahuan sebanyak 1 kali dalam setahun kepada seluruh karyawan PT. Telkom. Peraturan ini bertujuan untuk memberikan penilaian kompetensi pada karyawan. Dimana bagi karyawan yang aktif dalam melakukan *upload* akan mendapatkan nilai kompetensi yang baik. Perusahaan akan memberikan *reward* berupa naik haji, dibiayai perusahaan untuk sekolah ke jenjang yang lebih tinggi, ataupun berupa insentif yang diberikan pada gajinya pada karyawan yang memiliki nilai kompetensi baik. Sedangkan pada karyawan yang tidak memenuhi peraturan untuk melakukan *upload* diberi nilai kompetensi buruk. Dan apabila semua syarat penilaian kompetensinya buruk maka berakibat penurunan gaji. Pada umumnya

karyawan melakukan *upload* sebanyak 1-2 kali dalam seminggu. Hal ini dikarenakan mereka ingin mendapatkan nilai kompetensi yang baik serta ingin mendapatkan reward yang ditawarkan. Semua itu cukup memotivasi sebagian karyawan PT. Telkom untuk melakukan *upload*. Selain itu sebagian karyawan lainnya termotivasi melakukan *upload* karena ingin berbagi pengetahuan yang dia miliki kepada rekannya. *Upload* yang dilakukan adalah *upload* dokumen pribadi, dokumen divisi, maupun dokumen nasional yang bersifat umum. Namun *upload* yang paling banyak dilakukan adalah meng-*upload* dokumen nasional karena karyawan menganggap lebih mudah dalam mencari referensi dokumen tersebut yaitu dari membaca buku, majalah dan media cetak lainnya. Selain itu mereka juga mendapatkan dari internet, hasil training, seminar, pelatihan, hasil sharing dengan rekan lain maupun *best practice*.

6. Pengetahuan yang telah di akuisisi tidak dibiarkan begitu saja tetapi dilakukan perbaikan pengetahuan. Perbaikan pengetahuan yang ada dalam Kampiun dilakukan dengan cara memberikan *feedback* melalui FAQ, Laporan ke staff ahli, bahkan melakukan perbaikan/*editing*. Perbaikan dilakukan agar Kampiun mengalami peningkatan dan pengetahuan yang ada didalamnya akurat dan sesuai dengan kebutuhan user.
7. Pengetahaun yang ada di Kampiun disimpan dalam beberapa aplikasi yang telah disediakan. Pengetahuan tersebut dikelompokkan untuk memudahkan dalam pencarian. Bentuk klasifikasi yang paling diminati karyawan dalam mencari pengetahuan adalah *Knowledge Hierarchy*

karena klasifikasi jenis ini mudah dipahami. Selain itu, dalam menjaga keamanan pengetahuan yang ada di Kampiun, maka diberlakukan penggunaan *password* pada saat login dan Kampiun hanya dapat digunakan oleh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia secara intranet.

8. Transfer pengetahuan dalam Kampiun terjadi melalui kegiatan *upload* dan forum *virtual*. Melalui kegiatan tersebut karyawan dapat saling berbagi pengetahuan yang dia miliki. Pada kegiatan *upload* dokumen, maka orang karyawan yang membaca pengetahuan yang terdapat dalam dokumen akan mengalami internalisasi yaitu transfer pengetahuan dari dokumen/ artikel yang dibaca (*eksplisit knowledge*) ke pemahaman mereka (*tacit knowledge*). Mereka mengartikan pengetahuan yang mereka *upload* dibaca oleh seluruh rekan se PT. Telekomunikasi Indonesia. Sedangkan pada forum virtual, transfer pengetahuan terjadi secara transfer pengetahuan dari *tacit knowledge* ke *tacit knowledge* karena transfer pengetahuan terjadi dari pikiran anggota forum secara langsung.
9. Tujuan dari penggunaan KMS adalah agar pengetahuan yang ada di Kampiun digunakan untuk menambah wawasan pengetahuan serta dapat membantu dalam pekerjaan mereka. Namun mayoritas karyawan hanya menjadikan pengetahuan yang didapatkan dari Kampiun sebagai wacana.

Selain temuan diatas, ditemui pula beberapa temuan menarik yang tidak tercakup dalam pertanyaan penelitian:

1. Karyawan juga mengakses Kampiun pada ruang rapat, karena mereka ingin mencari referensi mengenai topik yang akan dirapatkan. Kemudian

mereka membagikan pengetahuan hasil rapat ke Kampiun, agar seluruh karyawan PT. Telekomunikasi mengetahui perkembangan yang terjadi pada perusahaan.

2. Karyawan yang berumur 50 tahunan mengalami kesulitan dalam mengakses Kampiun karena mereka merasakan mekanisme Kampiun susah. Berdasarkan tabel 3.5, 3.10 dan 3.20, mekanisme Kampiun susah karena mereka menganggap mekanisme Kampiun kurang efektif dengan beberapa tahapan yang harus dilalui ketika melakukan aktivitas. Namun hal ini tidaklah menjadi masalah bagi karyawan yang memiliki kecakapan tinggi dalam teknologi.
3. Karyawan yang aktif dalam melakukan *upload* adalah yang berusia lebih dari 46 tahun dan karyawan yang berumur 26-35 tahun. Pada karyawan yang berumur 26-35 tahun aktif *upload* karena ingin mengembangkan karirnya mumpung umur mereka masih produktif. Sedangkan pada karyawan yang berumur lebih dari 46 tahun melakukan *upload* karena mereka telah dianggap *expert* atau ahli dalam bidangnya. Jika dilihat dari jenis kelamin, yang paling aktif dalam melakukan *upload* adalah karyawan laki-laki. Hal ini disebabkan orang laki lebih tanggap dalam menggunakan teknologi berbeda dengan perempuan yang .dinili kurang tanggap dalam teknologi.

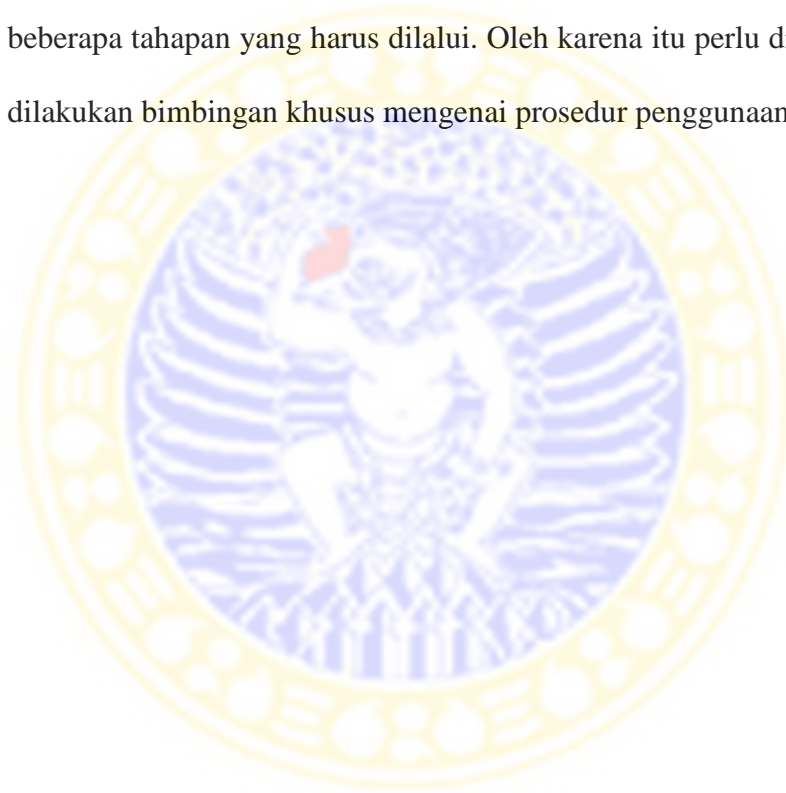
5.2 Saran

Berdasarkan temuan-temuan dari penelitian, terdapat beberapa saran yang akan dikemukakan oleh peneliti, antara lain sebagai berikut:

1. Kampiun hanya bisa diakses pada wilayah PT. Telekomunikasi Indonesia saja. Hal ini menyebabkan penggunaan Kampiun kurang fleksibel karena tidak bisa diakses diluar wilayah PT. Telekomunikasi Indonesia. Kampiun akan lebih termanfaatkan jika dapat diakses di seluruh tempat baik di dalam maupun luar wilayah PT. Telekomunikasi Indonesia.
2. Karyawan umumnya melakukan *upload* sebanyak 1-2 kali dalam seminggu namun beberapa karyawan hanya melakukan *upload* hanya 1 kali dalam setahun sesuai dengan peraturan yang ditentukan. Hal ini berarti mereka tidak mempunyai inisiatif dalam melakukan *upload* atau meng-*upload* hanya karena untuk memenuhi kewajiban saja. Oleh karena itu, diperlukan peran pemimpin. Pemimpin sebagai pengawas dan pengontrol (*supervisory control*) karyawan perlu memberikan motivasi kepada karyawannya agar aktif dalam meng-*upload* dokumen misalnya dengan cara selalu mengingatkan kepada karyawannya dan memberikan teladan yang baik yaitu aktif dalam meng-*upload* dokumen. Selain itu, perusahaan dapat menaikkan standar ketentuan *upload* menjadi lebih banyak, misalnya sebulan sekali. Asumsinya mula-mula karyawan akan terpaksa namun lama-kelamaan akan terbiasa. Berbeda dengan peraturan yang wajib *upload* hanya setahun sekali. Setahun merupakan waktu yang

cukup lama, sehingga sering kali karyawan lupa melakukan *upload* dan akhirnya terabaikan.

3. Pada karyawan yang berumur 50-tahunan mengalami kesulitan dalam mengakses Kampiun. Hal ini disebabkan mekanisme Kampiun yang kurang efektif. Menurut mereka mekanisme dalam meng-*upload* atau men-*download* dokumen cukup susah (ribet) karena terdapat dengan beberapa tahapan yang harus dilalui. Oleh karena itu perlu dilakukan perlu dilakukan bimbingan khusus mengenai prosedur penggunaan Kampiun.



DAFTAR PUSTAKA

- Aulawi, Hilmi ,et al., 2009. *Hubungan Knowledge Sharing Behavior Dan Individual Innovation Capability*, Jurnal Teknik Industri, Vol. 11, No. 2, Desember 2009, pp.174-187, ISSN 1411-2485
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Kencana, Jakarta.
- Dalkir, Kimiz. 2005. *Knowledge Management in Theory and Practice*. Oxford : Elsevier.
- Esposito, Richard. 2005. *Integrated Defense System*. Boeing Frontiers Online vol 4, issue 5, diakses tanggal 23 Agustus 2010, tersedia pada http://www.boeing.com/news/frontiers/archive/2005/september/i_ids2.html
- Estriyanto, Yuyun dan Sucipto, Taufik LA. 2008. *Implementasi Knowledge Management pada Aptekindo: Pembentukan Sharing Culture Antar Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, diakses pada tanggal 23 Agustus 2010, tersedia pada <http://www.y2n.staff.fkip.uns.ac.id/.../implementasi-knowledge-management.pdf>
- Hidayatno, akhmad dan Martina Navratilova. 2005. *Design of KMS to support the performance of DKI Jakarta regional Planning Board* diakses pada tanggal 2 Oktober 2010, tersedia pada <http://staff.ui.ac.id/internal/132161161/publikasi/AkhmadHidayatno-DesignofKnowledgeManagementSysteminJakartaPlanningBoard.pdf>
- IS Center. 2006. *User Guide Kampiun Support CBHRM*. Bandung: PT. Telkom
- Lytras, Miltiadis, et al., 2008. *Knowledge management Strategies : A handbook of applied technologies*. New York : Igi Publishing.
- Mahnke, Volker dan kawan-kawan. 2003. *The Impact of Knowledge Management on MNC subsidiary performance : the role of absorptive*. Journal, Oct/2003
- Ngah, Rohana dan Abdul Razak Ibrahim. *Tacit Knowledge Sharing and Organizational Performance: Malaysian SMEs Perspective* [Jurnal]. University Malaya, Kuala Lumpur, Faculty of Business & Accounting.
- Palupi, Majang dan Heru Kurnianto. 2009. *Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM) Dengan Mempertimbangkan Gender*, diakses pada tanggal 18 Desember 2010, tersedia pada <http://www.hkt.staff.umy.ac.id/files/2010/07/EKOBIS-TAM-UMY.doc>
- Priambada, Boy. 2010. *Impelementasi KMS di Perusahaan*. diakses pada tanggal 20 November 2010, tersedia pada <http://www.journal.ipb.ac.id/doc/28192137/Implementasi-Knowledge-Management-System-di-Perusahaan#fullscreen:on>

- Proboyekti, Umi. 2001. *Konsep desain software*, diakses pada tanggal 17 Desember 2010, tersedia pada <http://www.lecturer.ukdw.ac.id/othie/softdesign.pdf>
- Putri, Suhitarini Soemarto dan Togar Harapan Pangarimbuan. 2009. *Knowledge Management System : Knowledge Sharing Culture di Dinas Social Provinsi DKI Jakarta*, diakses pada tanggal 3 Agustus 2010 tersedia pada <http://www.journal.uui.ac.id/index.php/Snati/article/view/1217/1011>
- Rupidara, Neil. 2008. *Modal Intelektual dan Strategi Pengembangan Organisasi dan Sumber Daya Manusia*, diakses pada tanggal 11 mei 2010, tersedia pada http://www.uksw.edu/.../2008-02-21_Prosiding_diskusi_INTELLECTUAL_CAPITAL_DAN_PEMBANGUNAN.pdf
- Sangkala. 2007. *Knowledge Management: Suatu Pengantar memahami bagaiman organisasi mengelola pengetahuan sehingga menjadi organisasi yang unggul*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Singgih. 2005. *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11.5*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Schwartz, David. 2006. *Encyclopedi of Knowledge management*. British : Idea group Reference.
- Setiarso, Bambang, dkk., 2009. *Penerapan Knowledge management pada Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setiarso, Bambang. 2006. *Berbagi pengetahuan : Siapa yang mengelola pengetahuan*, diakses pada tanggal 23 agustus 2010, tersedia pada <http://www.ilmukomputer.org/wp-content/uploads/2006/09/bse-berbagi.pdf>
- Setiarso, Bambang. 2006. *Manajemen pengetahuan (knowledge management) dan proses penciptaan pengetahuan*. <http://www.ilmukomputer.org/wp-content/uploads/2006/.../bse-kmiptek.pdf>
- Setiarso, Bambang. 2006. *Pengelolaan pengetahuan (knowlwdge management) dan modal intelektual (intelektual capital) untuk pemberdayaan UKM*, diakses pada tanggal 23 agustus 2010, tersedia pada <http://www.penuliskomputer.com/.../pengelolaan-pengetahuan-dan-modal-intelektual-untuk-pemberdayaan-ukm.pdf>
- Setiarso, Bambang. 2006. *Teori, pengembangan dan model “organizational knowledge management system (OKMS)* diakses pada tanggal 9 Oktober 2010, tersedia pada <http://www.ilmukomputer.org/wp-content/uploads/2006/09/bse-kms.pdf>
- Setiarso, Bambang. 2007. *Penerapan Knowledge Management di Organisasi*. diakses pada tanggal 23 agustus 2010, tersedia pada <http://www.ilmukomputer.org/.../penerapan-knowledge-management-di-organisasi-author-bambang-setiarso-published-30th-may-2008>

- Setiarso, Bambang. 2007. *Penerapan Knowledge Management pada organisasi: studi kasus di salah satu unit organisasai LIPI*, diakses pada tanggal 23 agustus 2010, tersedia pada <http://www.ilmukomputer.org/wp-content/uploads/2006/.../bse-ksni.pdf>
- Setiarso, Bambang. 2007. *Strategi Pengelolaan Pengetahuan (Knowledge Management) untuk meningkatkan daya saing pada klaster industry IMKM*, diakses pada tanggal 23 agustus 2010, tersedia pada <http://www.ilmukomputer.org/wp-content/uploads/2006/09/bse-kmbi.pdf>
- Singarimbun, M. 1995. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suyanto, Bagong dan Sutinah (ed.). 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Kencana, Jakarta.
- Tobing, Paul L. 2007. *Knowledge Management: Konsep, Arsitektur dan Implementasi*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Widayanti, Dewi Arum. 2009. *Pengaruh Reward dan Motivasi Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Wangsa Jatra Lestari*. Surakarta: Universitas Muhamadiyah Surakarta. diakses pada tanggal 17 oktober 2010, tersedia pada <http://www.etd.eprints.ums.ac.id/4722/1/A210050073.pdf>
- Wijaya, Stevanus Wisnu. *Kajian Teoritis Technology Acceptance Model Sebagai Model Pendekatan Untuk Menentukan Strategi Mendorong Kemauan Pengguna Dalam Menggunakan Teknologi Informasi Dan Komunikasi [Jurnal]*, diakses pada tanggal 17 Desember 2010, tersedia pada <http://www.ebookf.com/de/definisi-kecepatan-akses-internet-book.pdf>
- William. 2009. *Mencapai Tujuan Organisasi dengan TI [Jurnal]*, diakses pada tanggal 2 Mei 2010, tersedia pada <http://www.myjournal.com/.../mencapai-tujuan-organisasi-dengan-it.html>
- Yuliazmi. 2005. *Penerapan Knowledge Mangement pada Perusahaan Reasuransi: Studi Kasus PT. Reasuransi Nasional Indonesia*, diakses pada tanggal 21 Juli 2010, tersedia pada http://riyogarta.com/downloads/tesis_yuliazmi.pdf
- _____”*Analisis konektivitas intranet*”, diakses pada tanggal 17 Desember 2010, tersedia pada <http://www.repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/16277/2/Chapter%20II.pdf>

CROSSTABS

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Intensitas upload dalam seminggu * Umur	75	100.0%	0	.0%	75	100.0%

Intensitas upload dalam seminggu * Umur Crosstabulation

			Umur				Total
			26-35 tahun	36-45 tahun	46-55 tahun	>55 tahun	
Intensitas upload dalam seminggu	1-2 kali seminggu	Count	3	5	17	0	25
		% within Intensitas upload dalam seminggu	12.0%	20.0%	68.0%	.0%	100.0%
	3-4 kali seminggu	Count	0	0	0	1	1
		% within Intensitas upload dalam seminggu	.0%	.0%	.0%	100.0%	100.0%
	5-6 kali seminggu	Count	0	0	2	0	2
		% within Intensitas upload dalam seminggu	.0%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
	> 6 kali seminggu	Count	2	0	1	1	4
		% within Intensitas upload dalam seminggu	50.0%	.0%	25.0%	25.0%	100.0%
	Lainnya : 2 kali sebulan	Count	3	0	1	0	4
		% within Intensitas upload dalam seminggu	75.0%	.0%	25.0%	.0%	100.0%
	Lainnya : 1 kali sebulan	Count	1	4	2	0	7
		% within Intensitas upload dalam seminggu	14.3%	57.1%	28.6%	.0%	100.0%
	Lainnya : 3 bulan sekali	Count	1	2	6	0	9
		% within Intensitas upload dalam seminggu	11.1%	22.2%	66.7%	.0%	100.0%
	Lainnya : 6 bulan sekali	Count	0	9	1	0	10
		% within Intensitas upload dalam seminggu	.0%	90.0%	10.0%	.0%	100.0%
	Lainnya : 1 tahun sekali	Count	2	7	4	0	13
		% within Intensitas upload dalam seminggu	15.4%	53.8%	30.8%	.0%	100.0%
Total		Count	12	27	34	2	75
		% within Intensitas upload dalam seminggu	16.0%	36.0%	45.3%	2.7%	100.0%

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Intensitas upload dalam minggu * Jenis Kelamin	75	100.0%	0	.0%	75	100.0%

Intensitas upload dalam minggu * Jenis Kelamin Crosstabulation

		Jenis Kelamin		Total
		laki-laki	perempuan	
Intensitas upload dalam 1-2 kali seminggu	Count	22	3	25
	% within Jenis Kelamin	39.3%	15.8%	33.3%
3-4 kali seminggu	Count	1	0	1
	% within Jenis Kelamin	1.8%	.0%	1.3%
5-6 kali seminggu	Count	2	0	2
	% within Jenis Kelamin	3.6%	.0%	2.7%
> 6 kali seminggu	Count	1	3	4
	% within Jenis Kelamin	1.8%	15.8%	5.3%
Lainnya : 2 kali sebulan	Count	4	0	4
	% within Jenis Kelamin	7.1%	.0%	5.3%
Lainnya : 1 kali sebulan	Count	3	4	7
	% within Jenis Kelamin	5.4%	21.1%	9.3%
Lainnya : 3 bulan sekali	Count	7	2	9
	% within Jenis Kelamin	12.5%	10.5%	12.0%
Lainnya : 6 bulan sekali	Count	6	4	10
	% within Jenis Kelamin	10.7%	21.1%	13.3%
Lainnya : 1 tahun sekali	Count	10	3	13
	% within Jenis Kelamin	17.9%	15.8%	17.3%
Total	Count	56	19	75
	% within Jenis Kelamin	100.0%	100.0%	100.0%

DAFTAR RESPONDEN

NO. RESP	NIK	NAMA RESPONDEN	DIV.	UNIT
1	631987	UMMUL HANYK	Billing Collec tion	SUBDIV BILLING & COLLECTION
2	621387	AGUS MULYONO		BILLING OPERATION
3	550916	PRIBADI HARDIJONO		DATA COLLECTION
4	740047	CHRISCENTIANA DYAH I.		QUALITY ASSURANCE
5	740166	PUPON ARTIONO		PAYMENT SETTLEMENT
6	620737	NUNU NUGROHO		COLLECTION AGENT PARTNERSHIP
7	740105	SUPRIYARSO,ST		CENTRALIZED COLLECTION
8	670117	HERAWAN SETIYARDI		COLLECTION AREA SBB
9	730500	ALI SYAFIQ,ST		COLLECTION AREA SBT
10	642107	RAYA AMIN SITEPU	QoS	BID PLANNING & QoS
11	600612	ARIEF SOEHARMANSYAH		BID PLANNING & QoS
12	730528	JUSUF HIDAJAT		BUSINESS PLANNING
13	651313	ENDY SAPTO DAHONO		QoS / SLA
14	680587	SOEMARJANTO		QoS / SLA
15	700030	DWI HARTONO, IR		PERFORMANCE
16	642118	ADYA RAHADI, IR	Custo mer Care	BID CUSTOMER CARE
17	660361	MOKHAMAD MUNIR		PROBLEM & ORDER HANDLING MANAGEMENT
18	730526	ARI ADI YULIANTONO, M.ENG.		C R M
19	650657	ISNO WIBOWO MURHADI		C R M
20	660121	M. AMIN JAUHARI		CUSTOMER RETENTION & LOYALTY
21	730128	ARIS DARMAWANTO		CONTACT CENTER
22	660297	DANIEL TOVANIRENZA P.	Sales	BID SALES
23	720076	FX.ALI SARTONO,ST		SALES PROGRAM
24	740256	DONY EKO ARIESANTO, M.ENG		CHANNEL DEPLOYMENT & SALES PERFORMANCE
25	660287	WEKO WAHJU WIDODO		CHANNEL PARTNERSHIP
26	670247	DEWA GDE ADHI WESESA, IR		TERRITORY MANAGEMENT
27	571173	BENNY HERNADY		BID GENERAL SUPPORT
28	600651	UNTORO BUDI YUWONO	Gene ral Suppo rt	OPERATIONAL LOGISTIC SUPPORT
29	800034	RENNY AGUNG LESTARIANI		OPERATIONAL LOGISTIC SUPPORT
30	621402	SAIFUL AZHAR		OFFICE ADMINISTRATION
31	740241	A. IDHAM CHALID		OFFICE ADMINISTRATION
32	580140	ANAK AGUNG GDE AGUNG		LEGAL SUPPORT & PARTNERSHIP
33	590402	TEGUH SUTARNO	Consu mer Servi ce	GENERAL SUPPORT REGIONAL V
34	640912	MULYANA MOHAMAD DIAN		GENERAL SUPPORT REGIONAL V
35	720553	DWI ANGGARA SEDYA L.		GENERAL SUPPORT REGIONAL V
36	650866	AGUS YURIANTO		GENERAL SUPPORT REGIONAL V

37	642213	BAGUS HERDIJANTO	Regio nal V	CUSTOMER CARE	
38	621395	SRI WIYONO, IR.		CUSTOMER CARE	
39	590394	ERY KRISNAWATI		CUSTOMER CARE	
40	660176	IMAM BUDI SANTOSO		CUSTOMER CARE SURABAYA SEL.	
41	610455	TATOK HARDIANTO		CUSTOMER CARE SURABAYA SEL.	
42	640669	LILIK ASMIYATI		CUSTOMER CARE SURABAYA SEL.	
43	632450	PRANTIYO		CUSTOMER CARE SURABAYA UTARA	
44	580153	HANDOKO		CUSTOMER CARE SURABAYA UTARA	
45	550099	BUDIONO YASIN		CUSTOMER CARE SURABAYA UTARA	
46	631444	YOESWITA		CUSTOMER CARE SURABAYA UTARA	
47	590127	ROMAT SARAGIH		MODERN CHANNEL	
48	650671	DAVID ISHAK		MODERN CHANNEL	
49	560349	ASTATJAHJA WISMADI		MODERN CHANNEL	
50	620751	ARIF IRFANSAH		MODERN CHANNEL SURABAYA SEL.	
51	730544	R. HERJUNO KUSUMO H,ST		MODERN CHANNEL SURABAYA SEL.	
52	610313	HARTO SANTOSO		MODERN CHANNEL SURABAYA UTR	
53	550900	GATOT SUGIANTO		MODERN CHANNEL SURABAYA UTR	
54	560753	HAFIAN		DIRECT CHANNEL	
55	710450	WINARNI MURDANINGSIH		DIRECT CHANNEL	
56	720227	DYAH RINA MARWATI		DIRECT CHANNEL	
57	660236	AGUS SUGIYANTORO, IR, MM		DIRECT CHANNEL SURABAYA SEL.	
58	601737	SUKARDJOKO		DIRECT CHANNEL SURABAYA SEL.	
59	571150	URIP SANTOSO		DIRECT CHANNEL SURABAYA SEL.	
60	570222	KUN AGUSTIYONO		DIRECT CHANNEL SURABAYA UTARA	
61	560653	NURSIDIK		DIRECT CHANNEL SURABAYA UTARA	
62	680584	BONIFATIUS HENDRIANTO,ST		CS AREA SURABAYA SELATAN	
63	570087	BUSTAMIN AHYA, DRS.		CS AREA SURABAYA SELATAN	
64	651218	SOEWIYARSO		CS AREA SURABAYA UTARA	
65	621524	PURWANTO		CS AREA SURABAYA UTARA	
66	591712	PRIMA BUDI JUANITA JASIN		HR V	HRC 5 (DCS)
67	591674	ARIEF NOORMUDIA R.			HRC 5 (DCS)
68	621972	DODIK MUNARDI			HRC 5 (DCS)
69	680046	IKE RATNAWATI			HRC 5 (DCS)
70	580009	SAMAN			HRC 5 (DCS)
71	633014	ADAM TUTUHATUNEWA			HRC 5 (DCS)
72	640244	M. UMAR YANI	HRC 5 (DCS)		
73	670607	SAHID HARIYANTO	HRC 5 (DCS)		
74	631127	JHONY	HRC 5 (DCS)		
75	621719	NURBAYA HANAFI	HRC 5 (DCS)		

FREKUENSI DATA

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	56	74.7	74.7	74.7
	perempuan	19	25.3	25.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26-35 tahun	12	16.0	16.0	16.0
	36-45 tahun	27	36.0	36.0	52.0
	46-55 tahun	34	45.3	45.3	97.3
	>55 tahun	2	2.7	2.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Lama Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-10 tahun	13	17.3	17.3	17.3
	11-20 tahun	27	36.0	36.0	53.3
	21-30 tahun	33	44.0	44.0	97.3
	> 30 tahun	2	2.7	2.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA Sederajat	1	1.3	1.3	1.3
	D1,D2,D3	17	22.7	22.7	24.0
	S1	46	61.3	61.3	85.3
	S2	11	14.7	14.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Kampiun mudah diakses

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	72	96.0	96.0	96.0
Tidak	3	4.0	4.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Browser yang digunakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mozilla Firefox	4	5.3	5.3	5.3
Internet Explorer	71	94.7	94.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Tempat mengakses Kampiun

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ruang Kerja	68	90.7	90.7	90.7
Ruang Rapat	2	2.7	2.7	93.3
Ruang Kerja dan Ruang Rapat	4	5.3	5.3	98.7
Lainnya : di wilayah kantor	1	1.3	1.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Kehandalan koneksi Kampiun

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Selalu lancar	66	88.0	88.0	88.0
Kadang-kadang putus	9	12.0	12.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Kecepatan akses Kampiun

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 menit	38	50.7	50.7	50.7
1 menit	24	32.0	32.0	82.7
3 menit	10	13.3	13.3	96.0
5 menit	3	4.0	4.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Mekanisme penggunaan Kampiun mudah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	68	90.7	90.7	90.7
	Tidak	7	9.3	9.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Alasan kemudahan mekanisme penggunaan Kampiun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Aplikasi yang terdapat pada Kampiun user friendly	23	30.7	33.8	33.8
	Terdapat klasifikasi dokumen	5	6.7	7.4	41.2
	Terdapat search engine yang memudahkan dalam pencarian	13	17.3	19.1	60.3
	Aplikasi yang terdapat pada Kampiun user friendly dan terdapat klasifikasi dokumen	7	9.3	10.3	70.6
	Aplikasi yang terdapat pada Kampiun user friendly dan terdapat aplikasi search engine yang memudahkan dalam pencarian	7	9.3	10.3	80.9
	Terdapat klasifikasi dokumen dan terdapat aplikasi search engine yang memudahkan dalam pencarian	3	4.0	4.4	85.3
	Aplikasi yang terdapat pada Kampiun user friendly, terdapat klasifikasi dokumen, serta terdapat aplikasi search engine yang memudahkan dalam pencarian	10	13.3	14.7	100.0
	Total	68	90.7	100.0	
Missing	System	7	9.3		
Total		75	100.0		

Kualitas isi homepage (sudah baik)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	66	88.0	88.0	88.0
	Tidak	9	12.0	12.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Alasan homepage baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Homepage memuat aplikasi utama (My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV/UNIT, Knowledge Center, dan Competency Center) sehingga memudahkan dalam penggunaannya	35	46.7	53.0	53.0
	Homepage selalu menampilkan artikel-artikel terbaru	4	5.3	6.1	59.1
	Homepage berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (My Approval, My Feedback, My Rejected)	1	1.3	1.5	60.6
	Homepage berisi navigasi dan links penting (Corporate Portal, Forum, dan Yahoo)	3	4.0	4.5	65.2
	Homepage memuat aplikasi utama (My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency center) sehingga memudahkan dalam penggunaannya dan Homepage selalu menampilkan artikel-artikel terbaru	5	6.7	7.6	72.7
	Homepage memuat aplikasi utama (My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency center) sehingga memudahkan dalam penggunaannya dan Homepage berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (my a	4	5.3	6.1	78.8
	Homepage memuat aplikasi utama (My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency center) sehingga memudahkan dalam penggunaannya dan Homepage berisi navigasi dan links penting (Corporate portal, peraturan, forum	1	1.3	1.5	80.3

Homepage selalu menampilkan artikel-artikel terbaru dan Homepage berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (my approval, my feedback, my rejected)	1	1.3	1.5	81.8
Homepage selalu menampilkan artikel-artikel terbaru dan Homepage berisi navigasi dan links penting (Corporate portal, peraturan, forum dan Yahoo)	2	2.7	3.0	84.8
Homepage memuat aplikasi utama (My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency center) sehingga memudahkan dalam penggunaannya, Homepage selalu menampilkan artikel-artikel terbaru serta Homepage berisi daftar	1	1.3	1.5	86.4
Homepage memuat aplikasi utama (My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency center) sehingga memudahkan dalam penggunaannya, Homepage selalu menampilkan artikel-artikel terbaru dan Homepage berisi navigasi	1	1.3	1.5	87.9
Homepage memuat aplikasi utama (My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency center) sehingga memudahkan dalam penggunaannya, Homepage berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (my appr	4	5.3	6.1	93.9

	Homepage memuat aplikasi utama (My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency center) sehingga memudahkan dalam penggunaannya, Homepage selalu menampilkan artikel-artikel terbaru, Homepage berisi daftar dokum	4	5.3	6.1	100.0
	Total	66	88.0	100.0	
Missing	System	9	12.0		
Total		75	100.0		

Kualitas desain interface (tampilan) Kampiun baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	64	85.3	85.3	85.3
	Tidak	11	14.7	14.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Alasan desain interface (tampilan) Kampiun baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penempatan folder yang sesuai	44	58.7	68.8	68.8
	Disertai gambar-gambar yang menarik	3	4.0	4.7	73.4
	Menggunakan perpaduan warna yang tepat	3	4.0	4.7	78.1
	Penempatan folder aplikasi sesuai dan disertai gambar-gambar menarik	7	9.3	10.9	89.1
	Penempatan folder aplikasi yang sesuai dan menggunakan perpaduan warna yang tepat	4	5.3	6.2	95.3
	Penempatan folder aplikasi yang sesuai, disertai gambar-gambar menarik dan menggunakan perpaduan warna yang tepat	1	1.3	1.6	96.9
	Lainnya : navigasi mudah	1	1.3	1.6	98.4
	Lainnya : ditampilkan most popular document	1	1.3	1.6	100.0
	Total	64	85.3	100.0	
Missing	System	11	14.7		

Alasan desain interface (tampilan) Kampion baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penempatan folder yang sesuai	44	58.7	68.8	68.8
	Disertai gambar-gambar yang menarik	3	4.0	4.7	73.4
	Menggunakan perpaduan warna yang tepat	3	4.0	4.7	78.1
	Penempatan folder aplikasi sesuai dan disertai gambar-gambar menarik	7	9.3	10.9	89.1
	Penempatan folder aplikasi yang sesuai dan menggunakan perpaduan warna yang tepat	4	5.3	6.2	95.3
	Penempatan folder aplikasi yang sesuai, disertai gambar-gambar menarik dan menggunakan perpaduan warna yang tepat	1	1.3	1.6	96.9
	Lainnya : navigasi mudah	1	1.3	1.6	98.4
	Lainnya : ditampilkan most popular document	1	1.3	1.6	100.0
	Total	64	85.3	100.0	
Missing	System	11	14.7		
Total		75	100.0		

Penggunaan bahasa yang baik dalam Kampion

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bahasa baku sesuai dengan EYD	28	37.3	37.3	37.3
	Bahasa sehari-hari (informal) dalam dunia kerja	19	25.3	25.3	62.7
	Yang penting mudah dimengerti	25	33.3	33.3	96.0
	Bahasa gaul	1	1.3	1.3	97.3
	Bahasa sehari-hari (informal) dalam dunia kerja dan yang penting mudah dimengerti	1	1.3	1.3	98.7
	Lainnya : bahasanya tergantung tema	1	1.3	1.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Intensitas akses dalam seminggu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	1-2 kali seminggu	33	44.0	44.0	44.0
	3-4 kali seminggu	1	1.3	1.3	45.3
	5-6 kali seminggu	3	4.0	4.0	49.3
	> 6 kali seminggu	6	8.0	8.0	57.3
	Lainnya : 2 kali sebulan	3	4.0	4.0	61.3
	Lainya : 1 kali sebulan	14	18.7	18.7	80.0
	Lainnya : 2 bulan sekali	2	2.7	2.7	82.7
	Lainnya :3 bulan sekali	8	10.7	10.7	93.3
	Sesuai kebutuhan	5	6.7	6.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Lama akses Kampion

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 30 menit	49	65.3	65.3	65.3
	30 menit - 1 jam	19	25.3	25.3	90.7
	1 - 2 jam	4	5.3	5.3	96.0
	> 2 jam	2	2.7	2.7	98.7
	Lainnya : sesuai kebutuhan	1	1.3	1.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Aktivitas yang sering dilakukan ketika membuka Kampion

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mengupload dokumen/ artikel/video	7	9.3	9.3	9.3
	Membaca dokumen/ artikel/video	29	38.7	38.7	48.0
	Mencari data / informasi perusahaan	6	8.0	8.0	56.0
	Sharing knowledge pada forum yang ada dalam Kampion	7	9.3	9.3	65.3
	Mengupload dokumen/artikel/video dan membaca dokumen/artikel/video)	3	4.0	4.0	69.3
	Mengupload dokumen/artikel/video dan mencari data / informasi perusahaan	3	4.0	4.0	73.3
	Membaca dokumen/artikel/video) dan mencari data / informasi perusahaan	2	2.7	2.7	76.0

Sharing knowledge dengan forum yang ada dalam Kampiun dan membaca dokumen/artikel/video	1	1.3	1.3	77.3
Mendownload dokumen/artikel/video dan membaca dokumen/artikel/video	1	1.3	1.3	78.7
Mengetahui status dokumen kerja (approved,draft, in progress atau rejected dan membaca dokumen/artikel/video	2	2.7	2.7	81.3
Mencari data / informasi perusahaan dan sharing knowledge dengan forum yang ada dalam Kampiun	1	1.3	1.3	82.7
Mengupload dokumen/artikel/video,membaca dokumen/artikel/video dan mencari data / informasi perusahaan	4	5.3	5.3	88.0
Mengupload dokumen/artikel/video, membaca dokumen/artikel/video dan mendownload dokumen/artikel/video	2	2.7	2.7	90.7
Mengupload dokumen/artikel/video, mencari data / informasi perusahaan dan mendownload dokumen/artikel/video	1	1.3	1.3	92.0
Membaca dokumen/artikel/video, mencari data / informasi perusahaan dan mendownload dokumen/artikel/video	1	1.3	1.3	93.3
Mengupload dokumen/artikel/video, mencari data / informasi perusahaan, mendownload dokumen/artikel/video dan mengetahui status dokumen kerja (approved,draft, in progress atau rejected)	1	1.3	1.3	94.7

Membaca dokumen/artikel/video, sharing knowledge dengan forum yang ada dalam Kampion, mendownload dokumen/artikel/video dan mengetahui status dokumen kerja (approved,draft, in progress atau rejected)	2	2.7	2.7	97.3
Mencari data / informasi perusahaan dan sesuai keperluan	2	2.7	2.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Pernah mengalami kendala akses

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	15	20.0	20.0	20.0
Tidak	60	80.0	80.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Jenis kendala dalam mengakses Kampion

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mekanisme upload dokumen susah	8	10.7	53.3	53.3
Mengunduh dokumen susah	5	6.7	33.3	86.7
PC tidak mendukung	1	1.3	6.7	93.3
Lainnya : loading kadang-kadang lama	1	1.3	6.7	100.0
Total	15	20.0	100.0	
Missing System	60	80.0		
Total	75	100.0		

Jenis fitur yang menarik ketika menggunakan Kampion

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid My working document	26	34.7	34.7	34.7
Knowledge hierarchy	28	37.3	37.3	72.0

Panel	4	5.3	5.3	77.3
Forum	11	14.7	14.7	92.0
My working document dan Forum	2	2.7	2.7	94.7
Knowledge Hierarchy dan Panel	2	2.7	2.7	97.3
Knowledge Hierarchy dan Forum	1	1.3	1.3	98.7
Lainnya : sesuai kebutuhan	1	1.3	1.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Alasan menggunakan Kampiun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kampiun berisi dokumen paling lengkap	9	12.0	12.0	12.0
	Knowledge yang tersedia sangat membantu pekerjaan	36	48.0	48.0	60.0
	Terdapat fasilitas forum untuk berbagi	10	13.3	13.3	73.3
	Kampiun berisi dokumen paling lengkap dan knowledge yang tersedia sangat membantu pekerjaan	1	1.3	1.3	74.7
	Knowledge yang tersedia sangat membantu pekerjaan dan terdapat fasilitas forum untuk berbagi	11	14.7	14.7	89.3
	Kampiun berisi dokumen paling lengkap, knowledge yang tersedia sangat membantu pekerjaan dan terdapat fasilitas forum untuk berbagi	1	1.3	1.3	90.7
	Lainnya : kewajiban untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi	6	8.0	8.0	98.7
	Lainnya : mencari artikel	1	1.3	1.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Kampiun memfasilitasi knowledge sharing sehingga knowledge dapat disebar ke semua karyawan PT. Telkom

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	22	29.3	29.3	29.3
	Setuju	52	69.3	69.3	98.7
	Sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Kampiu meningkatkan kolaborasi antar karyawan PT. Telkom

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	13	17.3	17.3	17.3
	Setuju	54	72.0	72.0	89.3
	Tidak setuju	7	9.3	9.3	98.7
	Sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Kampiu memelihara dan menjaga data-data transaksi operasional PT. Telkom

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	8	10.7	10.7	10.7
	Setuju	51	68.0	68.0	78.7
	Tidak setuju	7	9.3	9.3	88.0
	Sangat tidak setuju	9	12.0	12.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Kampiu mendistribusikan knowledge melalui intranet sehingga knowledge yang dimiliki karyawan/unit/divisi dapat menyebar dan menjadi milik organisasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	20	26.7	26.7	26.7
	Setuju	52	69.3	69.3	96.0
	Tidak setuju	2	2.7	2.7	98.7
	Sangat tidak setuju	1	1.3	1.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Intensitas upload dalam seminggu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 kali seminggu	25	33.3	33.3	33.3

3-4 kali seminggu	1	1.3	1.3	34.7
5-6 kali seminggu	2	2.7	2.7	37.3
> 6 kali seminggu	4	5.3	5.3	42.7
Lainnya : 2 kali sebulan	4	5.3	5.3	48.0
Lainnya : 1 kali sebulan	7	9.3	9.3	57.3
Lainnya : 3 bulan sekali	9	12.0	12.0	69.3
Lainnya : 6 bulan sekali	10	13.3	13.3	82.7
Lainnya : 1 tahun sekali	13	17.3	17.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Jenis upload yang dilakukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Upload dokumen kerja pribadi (my document, my approval, my feedback)	15	20.0	20.0	20.0
Upload dokumen divisi/unit	7	9.3	9.3	29.3
Upload knowledge yang bersifat umum (dokumen nasional)	39	52.0	52.0	81.3
Upload dokumen kerja pribadi (my document, my approval, my feedback) dan upload dokumen Divisi/Unit	1	1.3	1.3	82.7
Upload dokumen kerja pribadi (my document, my approval, my feedback) dan upload knowledge yang bersifat umum (dokumen nasional)	2	2.7	2.7	85.3
Upload dokumen Divisi/Unit dan upload knowledge yang bersifat umum (dokumen nasional)	6	8.0	8.0	93.3
Lainnya : sesuai kompetensi pekerjaan	4	5.3	5.3	98.7
Upload dokumen kerja pribadi (my document, my approval, my feedback) dan sesuai kompetensi pekerjaan	1	1.3	1.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Bentuk knowledge yang di upload

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Artikel	48	64.0	64.0	64.0
	Data/informasi perusahaan	23	30.7	30.7	94.7
	Artikel dan data / informasi perusahaan	4	5.3	5.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	



Sumber knowledge / informasi yang diupload

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Membaca buku, majalah, dan media cetak lainnya	20	26.7	26.7	26.7
	Mengunduh dari internet	17	22.7	22.7	49.3
	Hasil training, seminar, dan penelitian	10	13.3	13.3	62.7
	Hasil sharing dengan teman	7	9.3	9.3	72.0
	Dari membaca buku/majalah/media massa cetak dan mengunduh dari internet	3	4.0	4.0	76.0
	Dari membaca buku/majalah/media massa cetak dan hasil Penelitian, seminar, dan penelitian	1	1.3	1.3	77.3
	Dari membaca buku/majalah/media massa cetak dan hasil sharing dengan teman	4	5.3	5.3	82.7
	Mengunduh dari internet dan hasil training, seminar, dan penelitian	2	2.7	2.7	85.3
	Mengunduh dari internet dan hasil sharing dengan teman	2	2.7	2.7	88.0
	Dari membaca buku/majalah/media massa cetak, mengunduh dari internet, hasil training, seminar, dan penelitian serta hasil sharing dengan teman	4	5.3	5.3	93.3
	Lainnya : best practice	1	1.3	1.3	94.7
	Lainnya : analisa ide dan pemikiran	2	2.7	2.7	97.3
	Lainnya : dokumen pribadi	1	1.3	1.3	98.7
	Lainnya : Hasil inovasi	1	1.3	1.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Tujuan upload knowledge

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ingin berbagi knowledge dengan rekan lain	35	46.7	46.7	46.7
	Ingin mendapatkan reward / kompensasi	4	5.3	5.3	52.0
	Ingin mengapresiasi knowledge yang saya miliki	6	8.0	8.0	60.0
	Turut berpartisipasi pada perusahaan melalui knowledge yang saya miliki	10	13.3	13.3	73.3
	Ingin berbagi knowledge dengan rekan lain dan ingin mengapresiasi knowledge yang saya miliki	4	5.3	5.3	78.7
	Ingin berbagi knowledge dengan rekan lain dan turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui knowledge yang saya miliki	9	12.0	12.0	90.7
	Ingin berbagi knowledge dengan rekan lain, ingin mendapatkan reward/kompensasi dan turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui knowledge yang saya miliki	1	1.3	1.3	92.0
	Ingin berbagi knowledge dengan rekan lain, ingin mendapatkan reward/kompensasi, ingin mengapresiasi knowledge yang saya miliki serta turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui knowledge yang saya miliki	1	1.3	1.3	93.3
	Lainnya : untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi	1	1.3	1.3	94.7
	Ingin berbagi knowledge dengan rekan lain serta untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi	1	1.3	1.3	96.0
	Turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui knowledge yang saya miliki dan untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi	3	4.0	4.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Kualitas isi Kampiun meningkat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	57	76.0	76.0	76.0
Tidak	18	24.0	24.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Jenis peningkatan yang terjadi pada Kampiun

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Content bacaan selalu up to date	36	48.0	63.2	63.2
Layout / tampilan	8	10.7	14.0	77.2
Fasilitas aplikasi (fitur-fitur)	4	5.3	7.0	84.2
Content bacaan selalu up to date dan lay out (Tampilan)	2	2.7	3.5	87.7
Content bacaan selalu up to date dan fasilitas aplikasi (fitur-fitur)	5	6.7	8.8	96.5
Lay out (Tampilan) dan fasilitas aplikasi (fitur-fitur)	1	1.3	1.8	98.2
Content bacaan selalu up to date, lay out (Tampilan) dan fasilitas aplikasi (fitur-fitur)	1	1.3	1.8	100.0
Total	57	76.0	100.0	
Missing System	18	24.0		
Total	75	100.0		

Karyawan mengoreksi isi Kampiun

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	46	61.3	61.3	61.3
Tidak	29	38.7	38.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Bentuk koreksi pada Kampiun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Memberi feedback melalui FAQ	40	53.3	87.0	87.0
	Lapor ke staff ahli	2	2.7	4.3	91.3
	Melakukan perbaikan / editing	4	5.3	8.7	100.0
	Total	46	61.3	100.0	
Missing	System	29	38.7		
Total		75	100.0		

Tempat penyimpanan knowledge pada Kampiun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	My working document	48	64.0	64.0	64.0
	Dokumen unit	9	12.0	12.0	76.0
	Dokumen Nasional	16	21.3	21.3	97.3
	Lainnya : langsung menyimpannya di PC	2	2.7	2.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Bentuk klasifikasi yang digunakan saat mengakses knowledge pada Kampiun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Division Hierarchy	5	6.7	6.7	6.7
	Knowledge Hierarchy	39	52.0	52.0	58.7
	Competency Hierarchy	14	18.7	18.7	77.3
	List of all Document	13	17.3	17.3	94.7
	List of Expert	2	2.7	2.7	97.3
	List of Expired Knowledge Documents	1	1.3	1.3	98.7
	Knowledge Hierarchy dan Competency Hierarchy	1	1.3	1.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Data Kampiun aman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	72	96.0	96.0	96.0
Tidak	3	4.0	4.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Cara menjaga keamanan Kampiun

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Login menggunakan password	51	68.0	68.0	68.0
Hanya karyawan Telkom yang bisa membuka Kampiun	16	21.3	21.3	89.3
Kampiun diakses melalui intranet	2	2.7	2.7	92.0
Login menggunakan ID password dan hanya karyawan Telkom saja yang bisa membuka Kampiun	5	6.7	6.7	98.7
Login menggunakan ID password, hanya karyawan Telkom saja yang bisa membuka Kampiun dan Kampiun diakses melalui intranet	1	1.3	1.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Cara mentransfer knowledge malalui Kampiun

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mengupload dokumen/ artikel/ video	50	66.7	66.7	66.7
Memberikan feedback	3	4.0	4.0	70.7
Mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun	6	8.0	8.0	78.7
Mengupload dokumen/artikel/video dan memberikan feedback	8	10.7	10.7	89.3
Mengupload dokumen/artikel/video dan mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun	1	1.3	1.3	90.7

Memberikan feedback dan mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun	2	2.7	2.7	93.3
Mengupload dokumen/artikel/video, memberikan feedback dan mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun	5	6.7	6.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Orang yang diharapkan membaca knowledge yang di upload

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rekan se unit / divisi	6	8.0	8.0	8.0
Rekan se PT Telkom	56	74.7	74.7	82.7
Tim penilai	9	12.0	12.0	94.7
Rekan se PT Telkom dan tim penilai	2	2.7	2.7	97.3
Rekan ke se unit/divisi, rekan se PT Telkom dan tim penilai	1	1.3	1.3	98.7
Lainnya : atasan	1	1.3	1.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Keikutsertaan dalam forum yang ada di Kampiun

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	15	20.0	20.0	20.0
Tidak	60	80.0	80.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Peran dalam forum

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Creator	2	2.7	13.3	13.3
Member	13	17.3	86.7	100.0
Total	15	20.0	100.0	
Missing System	60	80.0		
Total	75	100.0		

Tujuan mengikuti forum

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menambah wawasan	9	12.0	60.0	60.0
	Memecahkan masalah	1	1.3	6.7	66.7
	Mengetahui perkembangan perusahaan	4	5.3	26.7	93.3
	Menambah wawasan, memecahkan masalah dan mengetahui perkembangan perusahaan	1	1.3	6.7	100.0
	Total	15	20.0	100.0	
Missing	System	60	80.0		
Total		75	100.0		

Aksi yang dilakukan setelah mendapatkan knowledge dari Kampiun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dipraktekkan	11	14.7	14.7	14.7
	Sebagai wacana	46	61.3	61.3	76.0
	Disharingkan kembali dengan teman	7	9.3	9.3	85.3
	Dipraktekkan dan sebagai wacana	8	10.7	10.7	96.0
	Dipraktekkan dan disharingkan kembali ke teman	2	2.7	2.7	98.7
	Lainnya	1	1.3	1.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Manfaat knowledge yang ada di Kampiun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Membantu pekerjaan	11	14.7	14.7	14.7
	Menambah wawasan pengetahuan	25	33.3	33.3	48.0
	Menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum diketahui	1	1.3	1.3	49.3
	Membantu dalam mengambil keputusan	1	1.3	1.3	50.7
	Mendorong kreativita	1	1.3	1.3	52.0

Menambah wawasan pengetahuan dan menjawab ketidak tahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui	7	9.3	9.3	61.3
Menambah wawasan pengetahuan dan membantu dalam mengambil keputusan	12	16.0	16.0	77.3
Menambah wawasan pengetahuan dan mendorong kreativitas saya	1	1.3	1.3	78.7
Membantu pekerjaan saya, menambah wawasan pengetahuan dan mendorong kreativitas saya	6	8.0	8.0	86.7
Membantu pekerjaan saya, menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui dan membantu dalam mengambil keputusan	1	1.3	1.3	88.0
Menambah wawasan pengetahuan, menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui dan Mendorong kreativitas saya	3	4.0	4.0	92.0
Membantu pekerjaan saya, menambah wawasan pengetahuan, menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui dan mendorong kreativitas saya	2	2.7	2.7	94.7
Membantu pekerjaan saya, menambah wawasan pengetahuan, membantu dalam mengambil keputusan dan mendorong kreativitas saya	1	1.3	1.3	96.0
Membantu pekerjaan saya, menambah wawasan pengetahuan, menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui, membantu dalam mengambil keputusan dan mendorong kreativitas saya	3	4.0	4.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Kode:

KARAKTERISTIK RESPONDEN

A.1 Jenis Kelamin

1. Laki-laki
2. Perempuan

A.2 Umur

1. < 30 tahun
2. 31-35 tahun
3. 36-40 tahun
4. 41-45 tahun
5. 46-50 tahun
6. > 50 tahun

A.3 Lama kerja

1. < 5 tahun
2. 6-10 tahun
3. 11-15 tahun
4. 16-20 tahun
5. > 20 tahun

A.4 Pendidikan terakhir

1. SMA
2. Diploma
3. S1
4. S2
5. S3

KEHANDALAN TEKNOLOGI

B.5 Kemudahan Akses Koneksi

1. Ya
2. Tidak

B.6 Browser yang digunakan

1. *Mozilla Firefox*
2. *Internet Explorer*
3. *Opera*
4. *Safari*

B.7 Tempat akses

1. Ruang kerja
2. Ruang rapat
3. Ruang Tunggu

4. Ruang Kerja dan Ruang Rapat
5. Lainnya : di wilayah kantor

B.8 Keandalan koneksi

1. Selalu lancar
2. Kadang-kadang putus (putus pada saat-saat tertentu)
3. Sering putus

B.9 Lama Loading

1. <1 menit
2. 1 menit
3. 3 menit
4. 5 menit
5. > 5 menit

B.10 Kemudahan mekanisme

1. Ya
2. Tidak

B.11 Alasan kemudahan mekanisme

1. Aplikasi yang terdapat pada Kategori *user friendly*
2. Terdapat klasifikasi dokumen
3. Terdapat aplikasi *search engine* yang memudahkan dalam pencarian
4. Aplikasi yang terdapat pada Kategori *user friendly* dan terdapat klasifikasi dokumen
5. Aplikasi yang terdapat pada Kategori *user friendly* dan terdapat aplikasi *search engine* yang memudahkan dalam pencarian
6. Terdapat klasifikasi dokumen dan terdapat aplikasi *search engine* yang memudahkan dalam pencarian
7. Aplikasi yang terdapat pada Kategori *user friendly*, terdapat klasifikasi dokumen dan terdapat aplikasi *search engine* yang memudahkan dalam pencarian
8. Lainnya

B.12 Kualitas homepage baik

1. Ya
2. Tidak

B. 13 Alasan homepage baik

1. *Homepage* memuat aplikasi utama (*My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency center*) sehingga memudahkan dalam penggunaannya
2. *Homepage* selalu menampilkan artikel-artikel terbaru
3. *Homepage* berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (*my approval, my feedback, my rejected*)

4. *Homepage* berisi navigasi dan links penting (misalnya *Corporate portal*, peraturan, forum dan Yahoo)
5. *Homepage* memuat aplikasi utama (*My Working Document*, *My Knowledge*, *Activity Center*, *DIV / UNIT*, *KnowledgeCenter*, *Competency center*) sehingga memudahkan dalam penggunaannya dan *Homepage* selalu menampilkan artikel-artikel terbaru
6. *Homepage* memuat aplikasi utama (*My Working Document*, *My Knowledge*, *Activity Center*, *DIV / UNIT*, *KnowledgeCenter*, *Competency center*) sehingga memudahkan dalam penggunaannya dan *Homepage* berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (*my approval*, *my feedback*, *my rejected*)
7. *Homepage* memuat aplikasi utama (*My Working Document*, *My Knowledge*, *Activity Center*, *DIV / UNIT*, *KnowledgeCenter*, *Competency center*) sehingga memudahkan dalam penggunaannya dan *Homepage* berisi navigasi dan links penting (misalnya *Corporate portal*, peraturan, forum dan Yahoo)
8. *Homepage* selalu menampilkan artikel-artikel terbaru dan *Homepage* berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (*my approval*, *my feedback*, *my rejected*)
9. *Homepage* selalu menampilkan artikel-artikel terbaru dan *Homepage* berisi navigasi dan links penting (misalnya *Corporate portal*, peraturan, forum dan Yahoo)
10. *Homepage* berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (*my approval*, *my feedback*, *my rejected*) dan *Homepage* berisi navigasi dan links penting (misalnya *Corporate portal*, peraturan, forum dan Yahoo)
11. *Homepage* memuat aplikasi utama (*My Working Document*, *My Knowledge*, *Activity Center*, *DIV / UNIT*, *Knowledge Center*, *Competency center*) sehingga memudahkan dalam penggunaannya, *Homepage* selalu menampilkan artikel-artikel terbaru dan *Homepage* berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (*my approval*, *my feedback*, *my rejected*)
12. *Homepage* memuat aplikasi utama (*My Working Document*, *My Knowledge*, *Activity Center*, *DIV / UNIT*, *Knowledge Center*, *Competency center*) sehingga memudahkan dalam penggunaannya, *Homepage* selalu menampilkan artikel-artikel terbaru dan *Homepage* berisi navigasi dan links penting (misalnya *Corporate portal*, peraturan, forum dan Yahoo)
13. *Homepage* memuat aplikasi utama (*My Working Document*, *My Knowledge*, *Activity Center*, *DIV / UNIT*, *Knowledge Center*, *Competency center*) sehingga memudahkan dalam penggunaannya, *Homepage* berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (*my approval*, *my feedback*, *my rejected*) dan *Homepage* berisi navigasi dan links penting (misalnya *Corporate portal*, peraturan, forum dan Yahoo)

14. *Homepage* selalu menampilkan artikel-artikel terbaru, *Homepage* berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan *segera* (*my approval, my feedback, my rejected*) dan *Homepage* berisi navigasi dan links penting (misalnya *Corporate portal*, peraturan, forum dan Yahoo)
15. *Homepage* memuat aplikasi utama (*My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency center*) sehingga memudahkan dalam penggunaannya, *Homepage* selalu menampilkan artikel-artikel terbaru, *Homepage* berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan *segera* (*my approval, my feedback, my rejected*) dan *Homepage* berisi navigasi dan links penting (misalnya *Corporate portal*, peraturan, forum dan Yahoo)
16. Lainnya

B.14 Kualitas desain interface baik

1. Ya
2. Tidak

B.15 Alasan kualitas desain interface baik

1. Penempatan *folder-folder* aplikasi sesuai
2. Disertai gambar-gambar menarik
3. Menggunakan perpaduan warna yang tepat
4. Penempatan *folder-folder* aplikasi sesuai dan disertai gambar-gambar menarik
5. Penempatan *folder-folder* aplikasi sesuai dan menggunakan perpaduan warna yang tepat
6. Disertai gambar-gambar menarik dan menggunakan perpaduan warna yang tepat
7. Penempatan *folder-folder* aplikasi sesuai, disertai gambar-gambar menarik dan menggunakan perpaduan warna yang tepat
8. Lainnya

B.16 Penggunaan bahasa

1. Bahasa baku sesuai dengan EYD
2. Bahasa sehari-hari (informal) dalam dunia kerja
3. Yang penting mudah dimengerti
4. Bahasa gaul
5. Bahasa baku sesuai dengan EYD dan bahasa sehari-hari (informal) dalam dunia kerja
6. Bahasa baku sesuai dengan EYD dan yang penting mudah dimengerti
7. Bahasa baku sesuai dengan EYD dan bahasa gaul
8. Bahasa sehari-hari (informal) dalam dunia kerja dan yang penting mudah dimengerti
9. Bahasa sehari-hari (informal) dalam dunia kerja dan Bahasa gaul
10. Yang penting mudah dimengerti dan Bahasa gaul

11. Bahasa baku sesuai dengan EYD, Bahasa sehari-hari (informal) dalam dunia kerja dan yang penting mudah dimengerti
12. Bahasa baku sesuai dengan EYD, Bahasa sehari-hari (informal) dalam dunia kerja dan Bahasa gaul
13. Bahasa baku sesuai dengan EYD, Yang penting mudah dimengerti dan Bahasa gaul
14. Bahasa sehari-hari (informal) dalam dunia kerja, yang penting mudah dimengerti, dan Bahasa gaul
15. Bahasa baku sesuai dengan EYD, Bahasa sehari-hari (informal) dalam dunia kerja, yang penting mudah dimengerti dan Bahasa gaul
16. Lainnya

PENGUNAAN KMS "KAMPIUN"

C.17 Intensitas akses

1. 1-2 kali seminggu
2. 3-4 kali seminggu
3. 5-6 kali seminggu
4. > 6 kali seminggu
5. Lainnya : 2 kali sebulan
6. Lainnya : 1 kali sebulan
7. Lainnya : 2 bulan sekali
8. Lainnya : 3 bulan sekali
9. Sesuai kebutuhan

C.18 Berapa lama akses Kampiun?

- a. < 30 menit
- b. 30 menit – 1 jam
- c. 1 jam – 2 jam
- d. > 2 jam
- e. Lainnya : sesuai kebutuhan

C.19 Aktivitas apa yang sering anda lakukan ketika membuka Kampiun

1. Mengupload dokumen/artikel/video
2. Membaca dokumen/artikel/video)
3. Mencari data / informasi perusahaan
4. *Sharing knowledge* dengan forum yang ada dalam Kampiun
5. Men-download dokumen/artikel/video
6. Mengetahui status dokumen kerja (*approved, draft, in progress atau rejected*)
7. Menuliskan *remainder* (memo pengingat) tentang agenda kerja
8. Mengupload dokumen/artikel/video dan membaca dokumen/artikel/video)
9. Mengupload dokumen/artikel/video dan mencari data / informasi perusahaan

10. Meng-*upload* dokumen/artikel/video dan mengetahui status dokumen kerja (*approved, draft, in progress atau rejected*)
11. Membaca dokumen/artikel/video) dan mencari data / informasi perusahaan
12. *Sharing knowledge* dengan forum yang ada dalam Kampiun dan membaca dokumen/artikel/video
13. Men-*download* dokumen/artikel/video dan membaca dokumen/artikel/video
14. Mengetahui status dokumen kerja (*approved, draft, in progress atau rejected* dan membaca dokumen/artikel/video
15. Mencari data / informasi perusahaan dan *sharing knowledge* dengan forum yang ada dalam Kampiun
16. Meng-*upload* dokumen/artikel/video, Membaca dokumen/artikel/video dan mencari data / informasi perusahaan
17. Meng-*upload* dokumen/artikel/video, membaca dokumen/artikel/video dan men-*download* dokumen/artikel/video
18. Meng-*upload* dokumen/artikel/video, mencari data / informasi perusahaan dan men-*download* dokumen/artikel/video
19. Membaca dokumen/artikel/video, mencari data / informasi perusahaan dan men-*download* dokumen/artikel/video
20. Membaca dokumen/artikel/video, men-*download* dokumen/artikel/video dan mengetahui status dokumen kerja (*approved, draft, in progress atau rejected*)
21. Meng-*upload* dokumen/artikel/video, mencari data / informasi perusahaan, men-*download* dokumen/artikel/video dan mengetahui status dokumen kerja (*approved, draft, in progress atau rejected*)
22. Membaca dokumen/artikel/video, *sharing knowledge* dengan forum yang ada dalam Kampiun, men-*download* dokumen/artikel/video dan mengetahui status dokumen kerja (*approved, draft, in progress atau rejected*)
23. Mencari data / informasi perusahaan dan sesuai keperluan

C.20 Kendala Akses

1. Ya
2. Tidak

C.21 Jenis kendala

1. Mekanisme *upload* dokumen susah
2. Mengunduh dokumen susah
3. PC tidak mendukung
4. Lainnya : loading kadang-kadang lama

C.22 Jenis fitur yang menarik

1. *My working document*
2. *Knowledge Hierarchy*
3. *Panel*

4. Forum
5. *My Working Document* dan *Knowledge Hierarchy*
6. *My Working Document* dan Panel
7. *My Working Document* dan Forum
8. *Knowledge Hierarchy* dan *Panel*
9. *Knowledge Hierarchy* dan Forum
10. Panel dan Forum
11. *My Working Document*, *Knowledge Hierarchy* dan *Panel*
12. *My Working Document*, *Knowledge Hierarchy* dan Forum
13. *My Working Document*, *Panel* dan Forum
14. *Knowledge Hierarchy*, *Panel* dan Forum
15. *My Working Document*, *Knowledge Hierarchy*, *Panel* dan Forum
16. Lainnya : sesuai kebutuhan

C.23 Alasan menggunakan Kampiun

1. Kampiun berisi dokumen paling lengkap
2. *Knowledge* yang tersedia sangat membantu pekerjaan
3. Terdapat fasilitas forum untuk berbagi
4. Kampiun berisi dokumen paling lengkap dan *knowledge* yang tersedia sangat membantu pekerjaan
5. Kampiun berisi dokumen paling lengkap dan terdapat fasilitas forum untuk berbagi
6. *Knowledge* yang tersedia sangat membantu pekerjaan dan terdapat fasilitas forum untuk berbagi
7. Kampiun berisi dokumen paling lengkap, *knowledge* yang tersedia sangat membantu pekerjaan dan terdapat fasilitas forum untuk berbagi
8. Lainnya : kewajiban untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi
9. Lainnya : mencari artikel
10. Lainnya : Kampiun memiliki informasi terbaru yang menunjang pekerjaan

C.24.a Fungsi Kampiun untuk *sharing*

1. Sangat Setuju,
2. Setuju,
3. Tidak Setuju
4. Sangat Tidak Setuju

C.24.b Fungsi Kampiun untuk kolaborasi

1. Sangat Setuju,
2. Setuju,
3. Tidak Setuju
4. Sangat Tidak Setuju

C.24.c Fungsi Kampiun untuk *storage*

1. Sangat Setuju,

2. Setuju,
3. Tidak Setuju
4. Sangat Tidak Setuju

C.24.d Fungsi Kampiun untuk distribusi

1. Sangat Setuju,
2. Setuju,
3. Tidak Setuju
4. Sangat Tidak Setuju

AKUISISI PENGETAHUAN

C.1.25 Intensitas *Upload*

1. 1-2 kali seminggu
2. 3-4 kali seminggu
3. 5-6 kali seminggu
4. > 6 kali seminggu
5. Lainnya : 2 kali sebulan
6. Lainnya : 1 kali sebulan
7. Lainnya : 3 bulan sekali
8. Lainnya : 6 bulan sekali
9. Lainnya : 1 tahun sekali
10. Lainnya : sesuai kebutuhan

C.1.26 Jenis *upload*

1. *Upload* dokumen kerja pribadi (*my document, my approval, my feedback*)
2. *Upload* dokumen Divisi/Unit
3. *Upload knowledge* yang bersifat umum (*dokumen nasional*)
4. *Upload* dokumen kerja pribadi (*my document, my approval, my feedback*) dan *upload* dokumen Divisi/Unit
5. *Upload* dokumen kerja pribadi (*my document, my approval, my feedback*) dan *upload knowledge* yang bersifat umum (*dokumen nasional*)
6. *Upload* dokumen Divisi/Unit dan *upload knowledge* yang bersifat umum (*dokumen nasional*)
7. *Upload* dokumen kerja pribadi (*my document, my approval, my feedback*), *upload* dokumen Divisi/Unit dan *upload knowledge* yang bersifat umum (*dokumen nasional*)
8. Lainnya : sesuai kompetensi pekerjaan
9. *Upload* dokumen kerja pribadi (*my document, my approval, my feedback*) dan sesuai kompetensi pekerjaan

C.1.27 Bentuk *upload*

1. Artikel
2. Video

3. Data / informasi perusahaan
4. Artikel dan Video
5. Artikel dan data / informasi perusahaan
6. Video dan data / informasi perusahaan
7. Artikel, video dan data / informasi perusahaan

C.1.28 Sumber *knowledge*

1. Dari membaca buku/majalah/media massa cetak
2. Mengunduh dari internet
3. Hasil training, seminar, dan pelatihan
4. Hasil *sharing* dengan teman
5. Dari membaca buku/majalah/media massa cetak dan mengunduh dari internet
6. Dari membaca buku/majalah/media massa cetak dan hasil training, seminar, dan pelatihan
7. Dari membaca buku/majalah/media massa cetak dan hasil *sharing* dengan teman
8. Mengunduh dari internet dan hasil training, seminar, dan penelitian
9. Mengunduh dari internet dan hasil *sharing* dengan teman
10. Hasil training, seminar, dan penelitian serta hasil *sharing* dengan teman
11. Dari membaca buku/majalah/media massa cetak, mengunduh dari internet serta hasil training, seminar, dan penelitian
12. Dari membaca buku/majalah/media massa cetak, mengunduh dari internet dan hasil *sharing* dengan teman
13. Dari membaca buku/majalah/media massa cetak, hasil training, seminar, dan penelitian serta hasil *sharing* dengan teman
14. Mengunduh dari internet, hasil training, seminar, dan penelitian serta hasil *sharing* dengan teman
15. Dari membaca buku/majalah/media massa cetak, mengunduh dari internet, hasil training, seminar, dan penelitian serta hasil *sharing* dengan teman
16. Lainnya : *best practice*
17. Lainnya : analisa ide dan pemikiran
18. Lainnya : dokumen pribadi
19. Lainnya : hasil inovasi

C.1.29 Tujuan *upload*

1. Ingin berbagi *knowledge* dengan rekan lain
2. Ingin mendapatkan *reward*/kompensasi
3. Ingin mengapresiasi *knowledge* yang saya miliki
4. Turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui *knowledge* yang saya miliki
5. Ingin berbagi *knowledge* dengan rekan lain dan ingin mendapatkan *reward*/kompensasi

6. Ingin berbagi *knowledge* dengan rekan lain dan ingin mengapresiasi *knowledge* yang saya miliki
7. Ingin berbagi *knowledge* dengan rekan lain dan turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui *knowledge* yang saya miliki
8. Ingin mendapatkan *reward*/kompensasi dan ingin mengapresiasi *knowledge* yang saya miliki
9. Ingin mendapatkan *reward*/kompensasi dan turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui *knowledge* yang saya miliki
10. Ingin mengapresiasi *knowledge* yang saya miliki dan turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui *knowledge* yang saya miliki
11. Ingin berbagi *knowledge* dengan rekan lain, ingin mendapatkan *reward*/kompensasi dan ingin mengapresiasi *knowledge* yang saya miliki
12. Ingin berbagi *knowledge* dengan rekan lain, ingin mendapatkan *reward*/kompensasi dan turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui *knowledge* yang saya miliki
13. Ingin berbagi *knowledge* dengan rekan lain, ingin mengapresiasi *knowledge* yang saya miliki dan turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui *knowledge* yang saya miliki
14. Ingin mendapatkan *reward*/kompensasi, ingin mengapresiasi *knowledge* yang saya miliki dan turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui *knowledge* yang saya miliki
15. Ingin berbagi *knowledge* dengan rekan lain, ingin mendapatkan *reward*/kompensasi, ingin mengapresiasi *knowledge* yang saya miliki serta turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui *knowledge* yang saya miliki
16. Lainnya : untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi
17. Ingin berbagi *knowledge* dengan rekan lain serta untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi
18. Turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui *knowledge* yang saya miliki dan untuk memenuhi persyaratan penilaian kompetensi

PERBAIKAN PENGETAHUAN

C.2.30 Kualitas isi meningkat

1. Ya
2. Tidak

C.2.31 Jenis peningkatan Kampiun

1. *Content* bacaan selalu *up to date*
2. *Lay out* (Tampilan)
3. Fasilitas Aplikasi (fitur-fitur)
4. *Content* bacaan selalu *up to date* dan *lay out* (Tampilan)
5. *Content* bacaan selalu *up to date* dan fasilitas aplikasi (fitur-fitur)
6. *Lay out* (Tampilan) dan fasilitas aplikasi (fitur-fitur)

7. Content bacaan selalu *up to date*, *lay out* (Tampilan) dan fasilitas aplikasi (fitur-fitur)
8. Lainnya

C.2.32 Koreksi oleh karyawan

1. Ya
2. Tidak

C.2.33 Bentuk koreksi

- a. Memberi komen / *feedback* melalui FAQ
- b. Lapo ke staff ahli
- c. Melakukan perbaikan (*editing*)
- d. Memberi komen / *feedback* melalui FAQ dan lapo ke staff ahli
- e. Memberi komen / *feedback* melalui FAQ dan melakukan perbaikan (*editing*)
- f. Lapo ke staff ahli dan melakukan perbaikan (*editing*)
- g. Memberi komen / *feedback* melalui FAQ, lapo ke staff ahli dan melakukan perbaikan (*editing*)
- h. Lainnya

PENYIMPANAN PENGETAHUAN

C.3.34 Tempat penyimpanan knowledge

1. *My working document*
2. Dokumen Unit
3. Dokumen Nasional
4. Lainnya : langsung menyimpannya di PC

C.3.35 Bentuk klasifikasi

1. *Division Hierarchy*
2. *Knowledge Hierarchy*
3. *Competency Hierarchy*
4. *List of all documents*
5. *List of Expert*
6. *List of expired knowledgedocuments*
7. *Knowledge Hierarchy* dan *Competency Hierarchy*
8. Lainnya

C.3.36 Keamanan data Kampiun

1. Ya
2. Tidak

C.3.37 Cara menjaga keamanan

1. *Login* menggunakan ID *password*
2. Hanya karyawan Telkom saja yang bisa membuka Kampiun
3. Kampiun diakses melalui intranet

4. *Login* menggunakan ID *password* dan hanya karyawan Telkom saja yang bisa membuka Kampiun
5. *Login* menggunakan ID *password* dan kampiun diakses melalui intranet
6. Hanya karyawan Telkom saja yang bisa membuka Kampiun dan Kampiun diakses melalui intranet
7. *Login* menggunakan ID *password*, hanya karyawan Telkom saja yang bisa membuka Kampiun dan Kampiun diakses melalui intranet
8. Lainnya

TRANSFER PENGETAHUAN

C.4.38 Cara mentransfer *knowledge*

1. Meng-*upload* dokumen/ artikel/ video
2. Memberikan *feedback*
3. Mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun
4. Meng-*upload* dokumen/artikel/video dan memberikan *feedback*
5. Meng-*upload* dokumen/artikel/video dan mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun
6. Memberikan *feedback* dan mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun
7. Meng-*upload* dokumen/artikel/video, memberikan *feedback* dan mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun
8. Lainnya

C.4.39 Pembaca *knowledge*

1. Rekan ke se unit/divisi
2. Rekan se PT Telkom
3. Tim penilai
4. Rekan ke se unit/divisi dan rekan se PT Telkom
5. Rekan ke se unit/divisi dan tim penilai
6. Rekan se PT Telkom dan tim penilai
7. Rekan ke se unit/divisi, rekan se PT Telkom dan tim penilai
8. Lainnya

C.4.40 Keikutsertaan dalam forum

1. Ya
2. Tidak

C.4.41 Peran dalam forum

1. *As creator*
2. *As moderator*
3. *As member*

C.4.42 Tujuan mengikuti forum

1. Menambah wawasan

2. Memecahkan masalah
3. Mengetahui perkembangan perusahaan
4. Menambah wawasan, memecahkan masalah dan mengetahui perkembangan perusahaan
5. Lainnya

PENGGUNAAN PENGETAHUAN

C.5.43 Aksi setelah mendapatkan *knowledge*

1. Dipraktekkan
2. Sebagai wacana
3. Di-*sharing*-kan kembali ke teman
4. Dipraktekkan dan sebagai wacana
5. Dipraktekkan dan di-*sharing*-kan kembali ke teman
6. Sebagai wacana dan di-*sharing*-kan kembali ke teman
7. Dipraktekkan, sebagai wacana dan di-*sharing*-kan kembali ke teman
8. Lainnya

C.5.44 Manfaat *knowledge*

1. Membantu pekerjaan saya
2. Menambah wawasan pengetahuan
3. Menjawab ketidak tahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui
4. Membantu dalam mengambil keputusan
5. Mendorong kreativitas saya
6. Membantu pekerjaan saya dan menambah wawasan pengetahuan
7. Menambah wawasan pengetahuan dan menjawab ketidak tahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui
8. Menambah wawasan pengetahuan dan membantu dalam mengambil keputusan
9. Menambah wawasan pengetahuan dan mendorong kreativitas saya
10. Membantu pekerjaan saya, menambah wawasan pengetahuan dan menjawab ketidak tahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui
11. Membantu pekerjaan saya, menambah wawasan pengetahuan dan mendorong kreativitas saya
12. Membantu pekerjaan saya, menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui dan membantu dalam mengambil keputusan
13. Menambah wawasan pengetahuan, menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui dan Mendorong kreativitas saya
14. Membantu pekerjaan saya, menambah wawasan pengetahuan, menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui dan mendorong kreativitas saya

15. Membantu pekerjaan saya, menambah wawasan pengetahuan, membantu dalam mengambil keputusan dan mendorong kreativitas saya
16. Membantu pekerjaan saya, menambah wawasan pengetahuan, menjawab ketidaktahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui, membantu dalam mengambil keputusan dan mendorong kreativitas saya



KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul “Penggunaan *Knowledge Management System* Kampiun pada PT Telkom” maka saya bermaksud untuk mengajukan kuesioner untuk mendukung penelitian ini, mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner sesuai dengan petunjuk pengisian. Dan atas waktu dan kesediaannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Astri Dewi Hapsari

(Mahasiswi FISIP -UNAIR)

Identitas Responden

No. Responden :.....(diisi oleh peneliti)
Nama :.....
Alamat :.....
No. Telp/HP :.....
E-mail :.....
Unit Divisi :.....

(Pilihlah salah satu jawaban dari pertanyaan di bawah ini dengan memberi lingkaran)

A. Karakteristik Responden

1. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Umur :
 - a. < 25 tahun
 - b. 26-35 tahun
 - c. 36-45 tahun

- d. 46-55 tahun
- e. > 55 tahun
- 3. Lama kerja :
 - a. < 1 tahun
 - b. 1-10 tahun
 - c. 11-20 tahun
 - d. 21-30 tahun
 - e. > 30 tahun
- 4. Pendidikan terakhir :
 - a. SMA
 - b. Diploma
 - c. S1
 - d. S2
 - e. S3

B. Kehandalan Teknologi Kampiun

- 5. Apakah Kampiun mudah di akses oleh Karyawan PT.Telkom?
 - a. Ya
 - b. Tidak
- 6. Browser apa yang biasa anda gunakan untuk mengakses Kampin?
 - a. *Mozilla Firefox*
 - b. *Internet Explorer*
 - c. *Opera*
 - d. *Safari*
- 7. Dimana anda biasa mengakses Kampiu?
 - a. Ruang kerja
 - b. Ruang rapat
 - c. Ruang Tunggu
 - d. Lainnya, sebutkan.....
- 8. Bagaimana kehandalan koneksi Kampiun?
 - a. Selalu lancar
 - b. Kadang-kadang putus (putus pada saat-saat tertentu)
 - c. Sering putus
 - d. Lainnya, Sebutkan.....
- 9. Berapa lama waktu loading yang dibutuhkan dalam penemuan hasil pencarian informasi yang terdapat dikampium Kampiun?
 - a. <1 menit
 - b. 1 menit
 - c. 3 menit
 - d. 5 menit
 - e. > 5 menit

10. Apakah mekanisme atau tata cara dalam mencari informasi yang diinginkan dengan menggunakan Kampion mudah dilakukan?
- a. Ya (**lanjut ke no 11**) b. Tidak (**langsung ke no 12**)
11. Menurut anda mengapa mekanisme atau tata cara dalam mencari informasi yang diinginkan dengan menggunakan Kampion dikatakan mudah?
- a. Aplikasi yang terdapat pada Kampion *user friendly*
- b. Terdapat klasifikasi dokumen
- c. Terdapat aplikasi *search engine* yang memudahkan dalam pencarian
- d. Lainnya, Sebutkan
12. Apakah isi *homepage* Kampion sudah baik?
- a. Ya (**lanjut ke no 13**) b. Tidak (**langsung ke no 14**)
13. Menurut anda mengapa isi *homepage* sudah dikatakan baik?
- a. Karena *homepage* memuat aplikasi utama (My Working Document, My Knowledge, Activity Center, DIV / UNIT, Knowledge Center, Competency center) sehingga memudahkan dalam penggunaannya
- b. *Homepage* selalu menampilkan artikel-artikel terbaru
- c. *Homepage* berisi daftar dokumen kerja yang harus ditangani dengan segera (*my approval, my feedback, my rejected*)
- d. *Homepage* berisi navigasi dan links penting (misalnya *Corporate portal*, peraturan, forum dan Yahoo)
- e. Lainnya, Sebutkan
14. Menurut anda apakah desain *interface* (bentuk tampilan) dari *Homepage* Kampion sudah baik?
- a. Ya (**lanjut ke no 15**) b. Tidak (**langsung ke no 16**)
15. Mengapa desain *interface* (bentuk tampilan) dari *Homepage* Kampion sudah dikatakan baik?
- a. Penempatan *folder-folder* aplikasi (menu) sesuai
- b. Disertai gambar-gambar menarik
- c. Menggunakan perpaduan warna yang tepat
- d. Lainnya, Sebutkan
16. Menurut anda bagaimana penggunaan bahasa yang baik dalam Kampion?
- a. Bahasa baku sesuai dengan EYD
- b. Bahasa sehari-hari (informal) dalam dunia kerja
- c. Yang penting mudah dimengerti

- d. Bahasa gaul
- e. Lainnya, Sebutkan

C. Penggunaan *Knowledge Management System* “Kampium”

17. Berapa kali anda mengakses kampium dalam seminggu?
- a. 1-2 kali seminggu
 - b. 3-4 kali seminggu
 - c. 5-6 kali seminggu
 - d. > 6 kali seminggu
 - e. Lainnya :
18. Berapa lama akses Kampium?
- a. < 30 menit
 - b. 30 menit – 1 jam
 - c. 1 jam – 2 jam
 - d. > 2 jam, sebutkan.....
19. Aktivitas apa yang sering anda lakukan ketika membuka Kampium?
- a. Meng-*upload* dokumen/artikel/video
 - b. Membaca dokumen/artikel/video)
 - c. Mencari data / informasi perusahaan
 - d. *Sharing knowledge* dengan forum yang ada dalam Kampium
 - e. Men-*download* dokumen/artikel/video
 - f. Mengetahui status dokumen kerja (*approved, draft, in progress atau rejected*)
 - g. Menuliskan memo pengingat (*remainder*) tentang agenda kerja
 - h. Lainnya :
20. Apakah anda pernah merasa kesulitan dalam mengakses Kampium?
- a. Ya
 - b. Tidak
21. Apa kesulitan yang anda rasakan?
- a. Mekanisme upload dokumen susah
 - b. Mengunduh dokumen susah
 - c. PC tidak mendukung
 - d. Lainnya, sebutkan.....
22. Apa saja fitur yang menarik bagi anda ketika menggunakan kampium?
- a. *My working document*
 - b. *Knowledge hierarchy*
 - c. *Panel*
 - d. Forum
 - e. Lainnya, Sebutkan.....

23. Apa alasan anda menggunakan kampion?
- Kampion berisi dokumen paling lengkap
 - Knowledge yang tersedia sangat membantu pekerjaan
 - Terdapat fasilitas forum untuk berbagi
 - Lainnya, sebutkan.....

24. (Berikan tanda check list (√) pada pada jawaban yang menurut anda paling tepat)

SS = Sangat Setuju, S = Setuju, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
24a	Kampion memfasilitasi <i>knowledge sharing</i> sehingga <i>knowledge</i> dapat disebarluaskan secara luas ke semua karyawan PT. Telkom				
24b	Kampion meningkatkan kolaborasi antar karyawan PT.Telkom				
24c	Kampion memelihara dan menjaga data-data transaksi operasional PT. Telkom				
24d	Kampion Mendistribusikan <i>Knowledge</i> Dengan Baik Melalui Intranet Sehingga Memungkinkan <i>Knowledge</i> Yang Dimiliki Unit/Divisi Dan Karyawan Dapat Tersebar Secara Meluas Dan Menjadi Milik Organisasi (<i>Organizational Knowledge</i>).				

Alur Pengetahuan (*Knowledge Cycle*)

C.1. Akuisisi Pengetahuan (*Knowledge Acquisition*)

25. Berapa kali anda melakukan *upload knowledge* dalam seminggu?
- 1-2 kali seminggu
 - 3-4 kali seminggu
 - 5-6 kali seminggu
 - > 6 kali seminggu
 - Lainnya :.....
26. Apa saja *upload* yang anda lakukan?
- Upload* dokumen kerja pribadi (*my document, my approval, my feedback*)
 - Upload* dokumen Divisi/Unit
 - Upload knowledge* yang bersifat umum (dokumen nasional)
 - Lainnya, Sebutkan
27. Apa saja bentuk *knowledge* dan dokumen yang sering anda *upload*?
- Artikel
 - Video
 - Data / informasi perusahaan
 - Lainnya, Sebutkan

28. Dari mana anda mendapatkan *knowledge*/ informasi yang akan anda *upload*?
 - a. Dari membaca buku/majalah/media massa cetak
 - b. Mengunduh dari internet
 - c. Hasil Penelitian, seminar, dan penelitian
 - d. Hasil sharing dengan teman
 - e. Lainnya, Sebutkan
29. Tujuan anda meng-*upload knowledge*?
 - a. Ingin berbagi *knowledge* dengan rekan lain
 - b. Ingin mendapatkan *reward*/kompensasi
 - c. Ingin mengapresiasi *knowledge* yang saya miliki
 - d. Turut serta berpartisipasi kepada perusahaan melalui *knowledge* yang saya miliki
 - e. Lainnya, Sebutkan

C.2. Perbaikan Pengetahuan (*Knowledge Refinement*)

30. Apakah terjadi peningkatan kualitas isi dr kampion?
 - a. Ya (**lanjut ke no 31**)
 - b. Tidak (**langsung ke no 32**)
31. Apa saja peningkatan yang terjadi pada Kampion? (boleh menjawab lebih dari 1)
 - a. *Content* bacaan selalu *up to date*
 - b. *Lay out* (Tampilan)
 - c. Fasilitas Aplikasi (fitur-fitur)
 - d. Lainnya, Sebutkan
32. Apakah karyawan bisa mengoreksi informasi/*knowledge* yg ada dlm kampion?
 - a. Ya (**lanjut ke no 33**)
 - b. Tidak (**langsung ke no 34**)
33. Apa yang anda lakukan untuk turut mengoreksi isi Kampion?
 - a. Memberi komen / *feedback* melalui FAQ
 - b. Laporkan ke staff ahli
 - c. Melakukan perbaikan (*editing*)
 - d. Lainnya, Sebutkan

C.3. Penyimpanan Pengetahuan (*Knowledge Storage*)

34. Kemana tempat yang sering anda tuju untuk menyimpan dokumen pada Kampion?
 - a. *My working document*
 - b. Dokumen Unit

- c. Dokumen Nasional
 - d. Lainnya, Sebutkan
35. Bentuk klasifikasi *knowledge* apa yang sering anda gunakan saat mengakses *knowledge* pada Kampiun?
- a. *Division Hierarchy*
 - b. *Knowledge Hierarchy*
 - c. *Competency Hierarchy*
 - d. *List of all documents*
 - e. *List of Expert*
 - f. *List of expired knowledge documents*
 - g. Lainnya, Sebutkan.....
36. Apakah keamanan data-data dalam Kampiun terjaga?
- a. Ya
 - b. Tidak
37. Menurut anda bagaimana menjaga keamanan Kampiun?
- a. Login menggunakan ID *password*
 - b. Hanya karyawan Telkom saja yang bisa membuka Kampiun
 - c. Kampiun diakses melalui intranet
 - d. Lainnya, Sebutkan

C.4. Transfer Pengetahuan (*Knowledge Transfer*)

38. Bagaimana cara anda mentransfer *knowledge* melalui Kampiun?
- a. Mengupload dokumen/artikel/video
 - b. Memberikan *feedback*
 - c. Mengikuti forum diskusi yang ada di Kampiun
 - d. Lainnya, Sebutkan
39. Ketika anda meng-*upload knowledge*/informasi, siapa yang anda harapkan membaca *knowledge* / informasi yang anda *upload*?
- a. Rekan ke se unit/divisi
 - b. Rekan se PT Telkom
 - c. Tim penilai
 - d. Lainnya, Sebutkan
40. Apakah anda pernah mengikuti forum yang ada di Kampiun?
- a. Ya (**lanjut ke no 41**)
 - b. Tidak (**langsung ke nomer 43**)
41. Apa peran anda dalam forum yang ada di Kampiun?

- a. *As creator*
- b. *As moderator*
- c. *As member*

42. Apa tujuan anda mengikuti forum-forum diskusi yang terdapat dalam Kampiun?
- a. Menambah wawasan
 - b. Memecahkan masalah
 - c. Mengetahui perkembangan perusahaan
 - d. Lainnya.....

C.5. Penggunaan Pengetahuan (*Knowledge Utilization*)

43. Apakah yang anda lakukan setelah mendapat *knowledge* dari Kampiun?
- a. Dipraktekkan
 - b. Sebagai wacana
 - c. Disharingkan kembali ke teman
 - d. Lainnya.....
44. Manfaat *knowledge* dan informasi (*content*) yang ada di kampiun bagi anda?
- a. Membantu pekerjaan saya
 - b. Menambah wawasan pengetahuan
 - c. Menjawab ketidak tahuan atas pengetahuan dan informasi baru yang belum saya ketahui
 - d. Membantu dalam mengambil keputusan
 - e. Mendorong kreativitas saya
 - f. Lainnya.....

TABULASI DATA

Karakteristik Responden				
Nomer Responden	Jenis Kelamin	Umur	Lama Kerja	Pendidikan Terakhir
Kode	A.1	A.2	A.3	A.4
1	1	6	5	2
2	1	5	4	3
3	1	4	4	3
4	1	2	2	3
5	1	3	3	3
6	2	5	5	3
7	1	2	3	3
8	1	5	5	2
9	1	6	5	3
10	1	5	5	3
11	1	3	3	3
12	2	3	3	2
13	1	3	3	4
14	2	2	2	3
15	1	6	5	3
16	1	6	5	3
17	2	2	2	3
18	1	6	5	4
19	1	6	5	3
20	1	6	5	3
21	2	4	4	3
22	1	6	5	4
23	1	6	5	3
24	1	5	4	2
25	1	4	4	3
26	1	3	3	4
27	1	3	3	4
28	2	2	1	2
29	1	4	4	4
30	1	3	3	4
31	2	2	2	3
32	1	4	4	3
33	1	5	5	3
34	2	4	4	3
35	1	6	5	4
36	1	1	1	3

37	1	5	4	2
38	2	6	5	2
39	1	3	3	3
40	1	5	5	4
41	1	4	5	3
42	1	6	5	3
43	1	6	5	3
44	1	6	5	3
45	2	3	3	3
46	2	3	3	3
47	1	5	5	2
48	1	4	4	4
49	1	3	3	3
50	2	3	3	3
51	1	5	5	2
52	1	5	5	1
53	1	5	5	3
54	1	5	5	3
55	1	5	4	3
56	1	6	5	4
57	1	6	5	2
58	1	1	2	2
59	2	4	4	2
60	1	3	3	2
61	2	5	5	3
62	2	3	3	2
63	1	5	4	2
64	1	6	5	3
65	1	6	5	3
66	2	3	3	3
67	2	3	3	3
68	1	3	3	3
69	2	5	5	3
70	1	2	3	3
71	1	5	5	2
72	1	6	5	3
73	1	6	5	3
74	1	6	5	3
75	2	2	2	3

Kehandalan Teknologi											
Kemudahan Akses Kampion	Browsers yang digunakan	Tempat akses	Kehandalan koneksi	Lama Loading	Kemudahan mekanisme	Alasan kemudahan mekanisme	Kualitas homepage baik	Alasan homepage baik	Kualitas desain interface baik	Alasan kualitas desain interface baik	Penggunaan bahasa
B.5	B.6	B.7	B.8	B.9	B.10	B.11	B.12	B.13	B.14	B.15	B.16
1	2	1	1	3	1	5	1	12	1	7	3
1	2	1	1	1	1	1	2		2		3
1	2	2	1	2	1	1	1	11	1	2	2
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2
1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3
1	2	1	1	3	1	5	1	5	1	3	1
2	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1
1	2	4	1	2	1	7	1	1	1	4	1
1	2	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	3	1	1	1	5	1	1	1
1	2	1	1	2	1	7	1	13	1	5	1
1	2	1	1	1	1	4	1	13	1	2	2
1	2	4	1	2	1	1	1	15	1	1	3
1	2	1	1	1	1	6	1	1	2		3
1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
1	2	1	1	2	1	7	1	7	1	1	2
1	2	1	1	2	1	7	1	13	1	1	1
1	2	1	1	1	2		1	1	1	1	16
1	2	1	1	2	1	3	2		2		4
1	2	1	1	2	1	3	1	4	1	1	1
1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1
2	2	1	2	2	2		2		2		2
1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	2	1	1	1	1	3	2		2
1	2	2	1	2	1	2	2		1	1	1
1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	5	2
1	2	1	1	2	2		1	4	1	8	2
1	2	1	1	1	1	4	1	1	2		3
1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2
1	2	1	1	3	2		2		2		8
1	2	1	2	2	1	4	1	1	1	1	1
1	2	1	1	4	1	7	1	5	1	1	1

1	2	5	1	1	1	6	1	1	1	1	1
1	2	1	2	3	2		2		1	1	3
1	2	1	1	1	2		2		2		2
1	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	3
1	1	1	1	4	1	7	1	1	1	1	3
1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3
1	2	1	1	1	1	7	1	2	1	1	1
1	1	1	1	1	1	5	1	9	1	5	3
1	2	1	1	1	1	3	1	15	1	1	3
1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
1	2	1	1	3	1	1	1	1	2		2
1	2	1	1	1	1	3	1	4	1	1	3
1	2	1	1	2	1	1	1	6	1	1	1
1	2	1	1	2	1	5	1	6	1	4	3
1	2	1	1	1	1	2	2		1	1	2
1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
1	2	1	1	2	1	3	2		2		3
1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2
1	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1
1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3
1	2	1	1	1	1	1	1	6	1	4	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	2	3	2		1	8	1	1	1
1	2	1	1	2	1	7	1	6	1	4	3
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
1	2	1	1	1	1	7	1	2	1	1	1
1	1	1	1	1	1	5	1	9	1	5	3
1	2	1	1	1	1	3	1	15	1	9	3
1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2
1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3
1	2	1	1	3	1	5	1	5	1	3	1
2	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1
1	2	4	1	2	1	4	1	1	1	4	1
1	2	1	1	1	1	4	1	13	1	2	2
1	2	4	1	2	1	1	1	15	1	1	3
1	2	1	1	1	1	6	1	1	2		3

Penggunaan KMS "Kampiu n"										
Intensi akses	Lama akses	Aktivitas	Kendala Akses	Jenis kendala	Jenis fitur yang menarik	Alasan menggunakan Kampiu n	Fungsi Kampiu n untuk sharing	Fungsi Kampiu n untuk kolaborasi	Fungsi Kampiu n untuk storage	Fungsi Kampiu n untuk distribusi
C.17	C.18	C.19	C.20	C.21	C.22	C.23	C.24.a	C.24.b	C.24.c	C.24.d
1	2	11	2		2	6	2	2	1	2
5	1	4	2		2	2	2	1	1	2
9	1	8	2		2	1	2	3	3	3
1	1	3	1	1	1	2	1	2	2	2
6	1	1	1	1	1	8	2	3	2	2
1	1	2	2		1	2	2	2	2	2
6	1	2	2		4	3	1	1	1	1
1	1	2	1	2	4	2	2	2	2	2
4	4	23	1	1	1	1	2	2	2	2
1	1	16	1	2	2	6	2	2	2	1
6	1	2	2		2	2	2	2	2	2
1	1	2	2		2	2	2	2	2	1
1	1	12	2		2	2	1	2	2	2
4	2	18	2		2	2	2	2	2	2
4	3	2	2		8	6	2	2	4	2
1	1	4	2		2	2	2	2	4	2
6	2	22	2		4	8	2	2	4	2
9	5	2	2		1	6	2	1	2	1
9	1	16	2		1	2	2	2	2	2
1	1	17	2		1	3	1	2	2	1
1	2	21	1	4	2	2	2	2	2	2
8	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1
1	1	2	2		3	3	2	2	2	2
6	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2
1	2	16	2		9	2	1	2	2	2
7	2	17	1	1	2	2	2	3	3	3
1	1	2	2		2	2	2	2	2	2
1	1	3	2		2	4	2	2	2	2
8	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
6	1	1	2		1	2	4	4	4	4
9	2	15	2		4	6	2	2	2	2
5	1	8	2		1	2	1	2	2	2
4	1	2	2		2	9	2	2	2	2

6	2	14	2		1	8	2	2	3	2
1	1	19	2		4	7	2	1	2	2
1	1	16	2		1	6	1	1	2	1
8	1	4	2		3	8	2	3	3	2
7	2	8	2		2	1	1	1	2	1
1	2	2	2		2	3	2	2	2	1
1	2	2	2		2	3	2	2	2	1
8	1	13	2		16	2	2	3	3	2
1	2	4	2		4	6	1	2	2	1
3	3	9	2		7	6	2	2	2	2
1	1	2	2		2	1	1	2	2	2
1	1	2	2		2	2	2	2	2	2
8	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2
8	1	4	2		1	2	2	2	2	2
8	2	1	2		3	1	2	2	4	2
5	1	11	2		2	2	1	1	1	1
1	1	2	2		1	3	2	2	4	1
2	2	1	2		1	2	2	2	2	2
1	1	2	2		4	2	1	2	3	2
8	1	2	2		1	3	2	3	3	2
6	1	9	2		1	2	2	2	2	2
6	1	1	2		2	2	1	2	2	1
1	1	2	2		2	2	1	2	2	2
1	2	3	2		1	3	2	2	2	2
6	1	14	2		1	2	2	2	1	1
9	1	2	2		1	2	1	1	1	1
3	2	3	2		3	2	1	1	1	2
1	1	3	2		1	2	2	2	2	2
6	1	2	2		1	2	1	1	2	1
1	2	4	2		4	6	1	2	2	1
3	3	9	2		7	6	2	2	2	2
1	1	2	2		2	1	1	2	2	2
1	1	2	2		2	2	2	2	2	2
6	1	1	1	1	1	8	2	3	2	2
1	1	2	2		1	2	2	2	2	2
6	1	2	2		4	3	1	1	1	1
1	1	2	1	2	4	2	2	2	2	2
4	4	23	1	1	1	1	2	2	2	2
4	3	2	2		8	6	2	2	4	2
1	1	4	2		2	2	2	2	4	2
6	2	22	2		4	8	2	2	4	2

Akuisisi Pengetahuan					Perbaikan Pengetahuan			
Intensitas Upload	Jenis upload	Bentuk upload	Sumber knowledge	Tujuan upload	Kualitas isi meningkat	Jenis peningkatan Kampiun	Koreksi oleh karyawan	Bentuk koreksi
C.1.25	C.1.26	C.1.27	C.1.28	C.1.29	C.2.30	C.2.31	C.2.32	C.2.33
7	3	3	1	1	1	5	1	1
5	3	1	2	15	1	6	2	
1	1	1	16	7	1	5	1	1
5	3	3	1	1	2		2	
8	3	1	5	4	1	1	1	1
7	3	3	4	1	1	3	1	1
5	3	1	2	2	1	1	2	
1	3	3	4	1	1	2	1	1
1	1	3	2	1	1	1	1	1
1	6	5	1	6	1	1	1	1
6	3	1	2	1	1	1	1	1
1	2	5	1	1	1	1	1	1
1	6	1	8	6	2		2	
4	1	1	15	7	1	1	1	1
1	2	1	1	3	1	2	1	1
1	3	1	2	1	2		1	1
9	8	3	3	18	1	3	2	
1	6	1	7	1	1	1	1	3
1	1	3	2	6	1	7	2	
1	9	1	1	12	1	4	2	
4	1	1	15	7	1	1	1	1
7	3	1	1	4	2		1	1
1	3	1	2	4	2		2	
9	3	1	2	4	1	1	1	1
8	3	1	8	18	2		1	1
8	3	1	17	1	2		2	
7	3	1	3	1	2		2	
1	3	3	5	3	2		2	
9	3	1	3	3	2		2	
1	5	1	6	7	1	1	1	1
8	1	1	3	1	2		2	
6	5	1	1	2	2		2	
9	8	3	7	4	1	1	1	1
8	3	1	1	3	2		2	
6	3	1	1	17	1	4	1	1

9	3	3	3	1	1	5	2	
1	3	1	7	6	1	1	1	1
6	2	1	1	1	1	1	1	1
1	1	3	18	2	1	1	1	1
1	1	3	7	1	2		2	
1	1	1	17	7	2		2	
9	1	1	1	1	2		2	
1	3	3	3	7	1	1	1	1
3	6	5	9	7	1	5	2	
6	4	1	15	1	1	1	1	1
8	3	1	3	1	1	1	1	3
7	3	1	4	1	1	2	2	
7	1	1	2	1	2		2	
9	2	3	19	16	1	1	2	
6	6	3	2	3	1	1	1	1
8	3	1	1	1	1	1	2	
2	1	3	2	1	1	2	1	1
8	3	1	2	4	1	1	1	2
9	2	3	1	1	1	1	1	1
4	3	1	1	4	1	1	1	2
9	3	1	4	1	1	1	2	
9	3	1	1	1	1	1	1	1
7	3	1	2	4	1	1	1	3
1	1	1	1	1	1	2	1	1
9	3	3	4	1	1	1	1	1
4	1	1	2	1	1	1	1	1
9	3	1	1	4	1	2	1	1
7	2	1	1	1	1	1	2	
1	3	3	3	7	1	1	1	1
3	6	5	9	7	1	5	2	
6	8	1	15	1	1	1	1	1
8	3	1	3	1	1	1	1	3
8	3	1	5	4	1	1	1	1
7	3	3	4	1	1	3	1	1
5	3	1	2	2	1	1	2	
1	3	3	4	1	1	2	1	1
1	1	3	2	1	1	1	1	1
1	2	1	1	3	1	2	1	1
1	3	1	2	1	2		1	1
9	8	3	3	18	1	3	2	

Penyimpanan Pengetahuan				Transfer Pengetahuan					Penggunaan Pengetahuan	
Temp at penyimpanan knowledge	Bentuk klasifikasi	Keamanan data Kampion	Cara menjaga keamanan	Cara mentransfer knowledge	Pembaca knowledge	Keikutsertaan dalam forum	Peran	Tujuan mengikuti forum	Aksi setelah mendapatkan knowledge	Manfaat knowledge
C.3.34	C.3.35	C.3.36	C.3.37	C.4.38	C.4.39	C.4.40	C.4.41	C.4.42	C.5.43	C.5.44
2	2	1	1	1	2	2			2	8
1	4	1	1	4	8	2			2	16
3	2	1	1	7	7	2			1	8
1	3	1	1	1	2	2			3	2
1	3	1	1	1	3	2			2	2
1	4	1	3	1	1	2			2	2
3	5	1	1	3	3	1	3	3	3	2
1	1	1	1	1	2	2			2	1
1	2	1	1	1	2	2			1	11
1	2	1	1	1	2	2			1	11
2	2	1	1	1	1	2			2	2
1	2	1	1	1	2	2			1	7
3	2	1	1	4	2	1	3	1	2	9
1	4	1	1	1	2	2			4	14
2	3	1	2	4	2	2			2	13
3	3	1	2	1	2	1	3	1	2	2
3	3	1	2	4	2	2			4	7
1	2	1	4	1	2	2			1	2
1	2	1	1	1	1	2			1	16
2	1	1	1	1	2	2			2	7
1	4	1	1	1	2	2			4	15
3	2	1	2	4	2	2			2	2
1	1	1	1	1	1	2			2	2
1	2	1	1	1	2	2			4	7
1	2	1	1	1	2	2			4	11
3	2	1	1	1	2	2			8	12
1	2	1	1	1	2	2			2	2
2	3	1	1	1	2	2			3	8
1	2	1	2	1	3	2			2	2
1	6	1	1	5	6	1	1	4	1	13
1	2	1	1	3	2	1	3	3	2	5
1	2	1	1	1	2	2			2	8

2	4	1	7	4	2	2			4	11
3	2	2	2	1	2	2			2	3
1	4	1	4	1	6	1	3	1	4	7
1	2	1	2	7	2	2			2	2
1	2	1	1	1	2	2			2	1
1	2	1	1	1	1	2			2	2
3	4	1	1	1	2	2			3	1
1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	8
1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	8
1	2	2	4	1	3	2			2	11
1	3	1	1	3	2	1	3	1	2	1
1	4	1	1	6	2	2			3	1
4	2	1	2	1	2	2			2	8
1	2	1	4	7	2	2			2	8
2	2	1	1	1	2	2			2	8
2	4	2	1	2	3	2			2	2
3	2	1	1	1	3	2			2	2
1	3	1	2	1	3	2			2	2
1	3	1	1	1	2	2			1	2
1	2	1	1	1	2	2			2	8
3	7	1	2	2	2	2			5	2
1	1	1	2	1	2	2			2	1
1	4	1	1	1	2	2			1	16
1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	7
1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2
3	2	1	1	2	2	2			2	1
1	2	1	2	3	2	2			2	2
1	4	1	1	1	2	2			2	1
1	2	1	1	1	2	1	3	3	5	4
3	2	1	1	7	2	2			2	14
1	2	1	1	1	2	2			2	2
1	3	1	1	3	2	1	3	1	2	1
1	4	1	1	6	2	2			3	1
4	2	1	2	1	2	2			2	8
1	2	1	4	7	2	2			2	8
1	3	1	1	1	3	2			2	2
1	4	1	3	1	1	2			2	2
3	5	1	1	3	3	1	3	3	3	2
1	1	1	1	1	2	2			2	1
1	2	1	1	1	2	2			1	11
2	3	1	2	4	2	2			2	13
3	3	1	2	1	2	1	3	1	2	2
3	3	1	2	4	2	2			4	7