

**Analisis tingkat kesiapan penerapan manajemen pengetahuan dalam pengembangan aplikasi e-banking di PT. Bank Rakyat Indonesia persero , tbk. = Analysis of knowledge management readiness level in e banking application development at PT. Bank Rakyat Indonesia persero tbk**

Harry Kurniawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20459592&lokasi=lokal>

---

**Abstrak**

BRI mempunyai Service Level Agreement SLA success rate pada aplikasi layanan e-banking sebesar 99,9 . Namun pada tahun 2015, persentase pencapaian SLA success rate layanan e-banking BRI hanya mencapai 98 dari 99,9. Kualitas aplikasi e-banking menjadi perhatian khusus karena tingginya error rate aplikasi sepanjang tahun 2015. Kualitas aplikasi e-banking dipengaruhi oleh banyaknya kesalahan logika saat pengembangan aplikasi. Kesalahan logika aplikasi e-banking dikarenakan minimnya pengetahuan alur aplikasi perbankan yang ada pada Programmer. Selama ini, pengetahuan alur aplikasi perbankan secara keseluruhan hanya diketahui oleh System Analyst dalam bentuk Tacit Knowledge. Kondisi permasalahan ini membutuhkan adanya aktifitas manajemen pengetahuan dalam pengembangan aplikasi e-banking di BRI. Namun tidak semua organisasi dapat berhasil dapat menerapkan manajemen pengetahuan. Oleh karena itu, BRI perlu mengidentifikasi tingkat kesiapan penerapan manajemen pengetahuan di bagian pengembangan aplikasi e-banking terlebih dahulu sebelum menerapkan manajemen pengetahuan di organisasinya. Penulis memetakan 6 Knowledge Management Critical Success Factor KMCSF terhadap Knowledge Management Infrastructure untuk mendapatkan instrumen penilaian yang lebih detil dan handal. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan metode pengumpulan data menggunakan media kuesioner. Hasil olah data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif untuk mendapatkan informasi tingkat kesiapan penerapan manajemen pengetahuan organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BRI mendapatkan nilai 65,48 sehingga telah siap untuk menerapkan manajemen pengetahuan di proses pengembangan aplikasi e-banking.

.....BRI has a Service Level Agreement SLA success rate in the e banking service application of 99.9 . However, by 2015, the percentage of achievement of SLA success rate of BRI e banking services reaches only 98 from 99.9 . The quality of e banking applications is the particular concern due to the high application error rate throughout 2015. The quality of e banking applications is influenced by the many logical errors during application development. The logical errors of application is due to the lack of knowledge of the existing banking application flow in the programmer. So far, the knowledge of the whole banking application flow is only known by the System Analyst in the form of Tacit Knowledge. The condition of this problem requires knowledge management activities in the development of e banking applications in BRI. But not all organizations can successfully implement knowledge management. Therefore, BRI needs to identify the level of readiness of the application of knowledge management in the e banking application development section first before applying knowledge management in the organization. The author mapped 6 Knowledge Management Critical Success Factors KMCSF to Knowledge Management Infrastructure to obtain more detailed and reliable assessment instruments. This research is quantitative and data collection method using questionnaire media. The results of the data were analyzed

using descriptive statistical analysis to obtain information on the readiness level of organizational knowledge management implementation. The result shows that BRI gets 65.48 once it is ready to implement knowledge management in the e banking application development process.