

Analisis Faktor Perilaku Berbagi Pengetahuan untuk Peningkatan Layanan di Divisi IT PT Ciomas Adisatwa = Analysis of Knowledge Sharing Behavior Factors for Service Improvement in IT Division of PT Ciomas Adisatwa

Florencia Irena, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20468349&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

PT Ciomas Adisatwa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang peternakan dan pemeliharaan unggas. PT Ciomas Adisatwa mempunyai divisi IT dimana diharapkan dapat memberikan tanggapan dan penanganan layanan IT yang cepat. Namun, pada kenyataannya, tanggapan dan penanganan application support tidak memenuhi target dikarenakan kurangnya tingkat berbagi pengetahuan. Sistem manajemen pengetahuan yang ada kurang dimanfaatkan sebagai sarana sharing pengetahuan. Sistem tersebut sebenarnya dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan kinerja penyelesaian application support sehingga tidak harus menunggu sampai ditangani oleh developer tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini dibuat untuk mencari faktor-faktor yang berpengaruh pada perilaku berbagi pengetahuan pada divisi IT PT Ciomas Adisatwa dalam rangka meningkatkan layanan IT. Penelitian ini menganalisis apakah faktor kapital sosial, manajemen dan strategi, dan budaya berpengaruh positif terhadap perilaku berbagi pengetahuan. Metode kuantitatif dengan kuesioner dan pengolahan data dengan algoritma PLS Partial Least Square digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen dan strategi serta budaya merupakan faktor yang dapat meningkatkan perilaku berbagi pengetahuan karyawan divisi IT, dimana perilaku berbagi pengetahuan sendiri dapat meningkatkan kinerja individu.

ABSTRACT

PT Ciomas Adisatwa is a company specialized in poultry breeding. This company has an IT division expected to give a fast response and solution. However, there was a fact that the response and solution of applications supporting could not achieve the target because a lack of knowledge sharing behavior was existed. Existing sharing systems were not utilized enough. In fact, those systems should be utilized to optimize performance of applications supporting completion so application supporting didn't have to wait until it is handled by certain developers only. Therefore, this research was made to find out factors influenced knowledge sharing behavior in IT division of PT Ciomas Adisatwa. This study analyzed the significance of social capital, management and strategy, and culture in IT Division of PT Ciomas Adisatwa for IT service improvement. A quantitative method through questionnaire and data analysis through PLS Partial Least Square algorithm were used. The conclusion of this research were management and strategy and also culture were significant factors affecting knowledge sharing behavior and it could lead to the improvement of individual work performance in IT division of PT Ciomas Adisatwa.