

Integrasi Personal Knowledge Management dan Organizational Knowledge Management Berbasis Media Sosial Internal untuk Mendukung Kinerja Berpengetahuan Pegawai = Integration of Personal Knowledge Management and Organizational Knowledge Management Based on Internal Social Media to Support Knowledgeable Performance of Employee

Candra Dwi Nugraha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20527443&lokasi=lokal>

Abstrak

Terdapat tiga praktik manajemen pengetahuan/knowledge management (KM) dalam pekerjaan sehari-hari pegawai di suatu organisasi, yaitu praktik pengetahuan formal, informal, dan personal. Saat ini KM dianggap sebagai suatu praktik formal, yaitu suatu aktivitas yang dilakukan dengan sengaja oleh manajemen untuk penggunaan pengetahuan yang lebih baik guna mendapatkan keunggulan kompetitif. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik KM yang mendukung kinerja berpengetahuan dari pekerjaan sehari-hari pegawai sebagian besar justru praktik KM informal dan personal. Selain itu, banyak organisasi yang mengembangkan solusi KM untuk mendukung dan meningkatkan proses organisasi untuk mengelola “pengetahuan organisasi”, namun relatif memberikan sedikit perhatian pada bagaimana pegawai mengelola pengetahuan organisasi pada level individu. Hal ini mengakibatkan ketidakseimbangan antara pengembangan pengetahuan individu dan fungsi KM organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan studi lebih lanjut yang dilakukan, penulis mengusulkan mekanisme untuk mengintegrasikan praktik KM personal dan organisasi melalui suatu sistem KM yang berbasis media sosial internal (MSI). Perancangan sistem yang dilakukan secara umum menggunakan pendekatan pengembangan berbasis pengguna. Pada tahap identifikasi permasalahan metode yang digunakan adalah analisis sebab akibat menggunakan diagram fishbone dan identifikasi konteks penggunaan menggunakan user research. Pada tahap perancangan sistem, digunakan metode segmentasi konten agar konten yang ditampilkan dapat lebih sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan pengguna. Digunakan juga pendekatan multilevel knowledge system untuk lebih mengoptimalkan local knowledge dan pengaturan pengetahuan pada tingkat nasional. Pada tahap evaluasi, pengujian rancangan sistem dilakukan sebanyak dua kali. Pengujian pertama menggunakan evaluasi berbasis pengguna menggunakan task-based evaluation dengan protokol think aloud yang dianalisis secara kualitatif, ditambah dengan kuesioner SUS dan UEQ. Hasil pengujian tahap pertama menunjukkan tingkat usability yang cukup serta skor SUS sebesar 74. Evaluasi skala UEQ menunjukkan hasil positif dan perbandingan benchmark pada rentang good. Pengujian tahap kedua dilakukan secara kuantitatif dengan kuesioner SUS, UEQ, dan kuesioner dukungan kinerja. Hasil pengujian tahap kedua menunjukkan skor SUS sebesar 75,94 atau dalam rentang good dan hasil evaluasi UEQ yang positif dengan perbandingan pada benchmark pada klasifikasi excellent. Sebanyak 89% responden menyatakan bahwa sistem yang dirancang dan diusulkan dapat mendukung kinerja pegawai dalam pekerjaan sehari-hari.

.....There are three knowledge management practices (KM) in the daily work of employees in an organization, namely formal, informal, and personal knowledge practices. Currently, KM is considered a formal practice, which is an activity carried out intentionally by management for the better use of knowledge to gain a competitive advantage. However, the results of the study show that KM practices that support the

knowledgeable performance of employees' daily work are mostly informal and personal KM practices. In addition, many organizations are developing KM solutions to support and improve organizational processes for managing “organizational knowledge”, but have paid relatively little attention to how employees manage organizational knowledge at the individual level. This results in an imbalance between individual knowledge development and the overall KM function of the organization. Based on further studies conducted, the authors propose a mechanism to integrate personal and organizational KM practices through a KM system based on internal social media (ISM). In general, the development of the system uses a user-centered design (UCD) approach. At the problem identification stage, the method used is a causal analysis using fishbone diagrams and identification of the context of use using user research. At the system design stage, the content segmentation method is used so that the displayed content can better suit the characteristics and needs of users. A multilevel knowledge system approach is also used to further optimize local knowledge and knowledge management at the national level. At the evaluation stage, the system design test is evaluated twice. The first test used a user-based evaluation using a task-based evaluation with the think-aloud protocol which was analyzed qualitatively, plus the SUS and UEQ questionnaires. The results of the first stage of testing show a sufficient level of usability and a SUS score of 74. The UEQ scale evaluation shows positive results and benchmark comparisons are in the range of "good". The second stage of testing is quantitative with the SUS, UEQ, and performance questionnaires. The results of the second testing stage show a SUS score of 75,94 or in the range of "good". The UEQ evaluation results in positive value with comparisons to the benchmark in the excellent classification. As many as 89% of respondents stated that the system designed and proposed could support employee performance in their daily work.