
EVALUASI DAN PENGEMBANGAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM MENGGUNAKAN POST-STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE (PSSUQ)

Dhila Franzely Dhimas Putra

Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi, ITB Swadharma Jakarta

Correspondence author: Dhila Franzely D.P., dhila.amp@gmail.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

Human resources are the most important asset as the main determinant of the company's success. Therefore, efforts to improve the effectiveness and performance of employees in a company are one of the important factors in improving company performance. This paper discusses how to evaluate the Knowledge management system and its development based on the evaluation results. The purpose of this study is to provide suggestions and directions for the development of KMS at PT. King Photo Group. The results of the analysis show that the performance of KMS is still not good at the interface, so it is necessary to focus on the development in that section. The author uses the PSSUQ (Post-Study System Usability Questionnaire) to evaluate and 8 Golden Rules as a reference at the development stage.

Keywords: *Knowledge management system, performance evaluation, development*

Abstrak

Sumber daya manusia adalah aset yang paling penting sebagai penentu utama keberhasilan perusahaan. Maka dari itu, upaya untuk meningkatkan efektifitas dan kinerja karyawan pada sebuah perusahaan merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan kinerja perusahaan. Paper ini membahas bagaimana mengevaluasi Knowledge management system dan pengembangannya berdasarkan hasil evaluasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan saran dan arah pengembangan KMS pada PT. King Foto Group. Hasil analisa menunjukkan bahwa kinerja KMS masih kurang baik pada bagian antarmuka, sehingga perlu difokuskan pengembangan pada bagian tersebut. Penulis menggunakan PSSUQ (Post-Study System Usability Questionnaire) untuk mengevaluasi dan 8 Golden Rules sebagai acuan pada tahap pengembangan.

Kata Kunci: manajemen pengetahuan, evaluasi kinerja, pengembangan

A. PENDAHULUAN

Dunia telah memasuki era perekonomian pengetahuan, meninggalkan era perekonomian perindustrian dimana pengetahuan menjadi sumber daya dan learning menjadi kemampuan paling penting dan strategis bagi organisasi (Maier, 2007). Didasarkan akan kebutuhan terhadap informasi tersebut, setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas dari informasi yang ada untuk disediakan dalam bentuk pengetahuan untuk para pekerja dalam perusahaan itu dan akhirnya pengetahuan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dari para pekerjanya.

Saat ini, perusahaan dan dunia ekonomi secara luas menganggap pengetahuan itu penting dan diterima sebagai keunggulan kompetitif perusahaan (Mertins, Heisig, & dan Vorbeck, 2003), maka kemampuan sebuah perusahaan dalam mengelola ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan salah satu faktor daya saing yang sangat penting.

Tetapi menurut (Lim, Ronald, & Kumaradjaja, 2008), selama ini pengelolaan pengetahuan dalam perusahaan masih tidak terdistribusi dengan baik. Sifatnya masih dari individu ke individu, secara lisan dan tidak terdokumentasi, sehingga pengetahuan seorang karyawan yang keluar dari perusahaan tersebut tidak diwariskan kepada penggantinya, sebaliknya karyawan baru atau yang baru masuk ke perusahaan itu tidak terwariskan pengetahuan dari pendahulunya.

Untuk menciptakan dan mempertahankan lingkungan berbagi pengetahuan, kriteria yang diperlukan oleh sebuah organisasi diantaranya adalah bagaimana organisasi mengelola, melaksanakan strategi berbagi pengetahuan, meningkatkan, mengembangkan konsep dan keterampilan berbagi pengetahuan, serta mendukung karyawan dalam melakukan aktivitas berbagi pengetahuan dengan membangun teknologi informasi dan teknik untuk berbagi pengetahuan. Cara atau

system mengelola pengetahuan ini disebut Knowledge Management Systems (KMS).

King Foto sangat menyadari pentingnya pengetahuan yang ada untuk didokumentasikan dan dibagikan kepada setiap karyawan, sehingga ketika seorang karyawan sudah tidak lagi bekerja di perusahaan ini, pengetahuan yang dimiliki tidak hilang begitu saja, melainkan tetap dapat dipelajari oleh karyawan lain yang menggantikannya. Berdasarkan kebutuhan tersebut, kemudian pada awal tahun 2009, KFG mengimplementasikan KMS dan mulai diterapkan di divisi produksi, marketing dan sales untuk mendukung proses knowledge sharing untuk mengatasi knowledge gap yang terjadi diantara karyawan. KMS dibangun untuk mengelola pengetahuan melalui website interaktif, untuk memfasilitasi proses pembelajaran antar karyawan KFG, baik secara online (Tanya jawab di website), maupun secara offline (dengan event/pertemuan/diskusi/seminar).

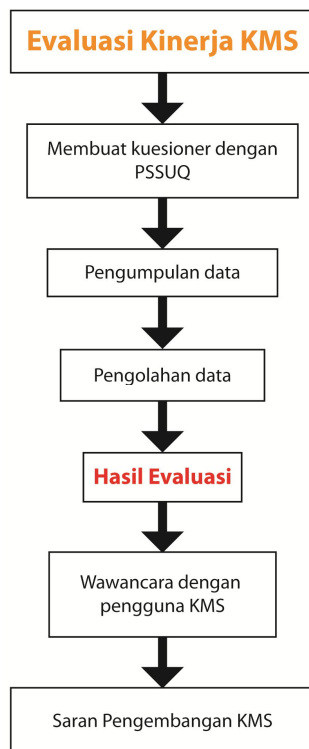
Dengan demikian, KFG berharap semua pengguna dapat mengoptimalkan KMS yang telah dibangun agar dapat memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan. Namun berawal dari lemahnya daya akses user, maka KMS dianggap gagal dalam menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di perusahaan. Penilaian terhadap kesuksesan KMS telah dilakukan secara internal berdasarkan KPI yang telah ditentukan perusahaan.

Tujuan Penelitian adalah untuk mengevaluasi kinerja KMS dengan mengukur usability KMS yang sedang berjalan menggunakan paket kuesioner PSSUQ (Post-Study System Usability Questionnaire) dan menentukan arah pengembangan KMS berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan.

B. METODE PENELITIAN

Dalam tahap evaluasi, penulis melakukan evaluasi terhadap kinerja KMS yang sudah berjalan pada PT. King Foto

Group. Dengan menggunakan Post-study System Usability Questionnaire (PSSUQ). PSSUQ merupakan instrumen penelitian yang dikembangkan untuk digunakan dalam evaluasi usability di IBM. PSSUQ terdiri dari 19 item yang ditujukan untuk menilai lima sistem karakteristik usability.



Gambar 1. Kerangka Pikir

Evaluasi dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden, dimana responden yang dimaksud adalah karyawan pada divisi sales, marketing dan operasional. Analisa dan evaluasi dilakukan berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuisisioner kesemua karyawan yang dijadikan sampel. Jumlah populasi adalah 80 orang yang terdiri dari karyawan pada divisi sales, marketing dan operasional. Karena jumlah populasi relatif kecil, maka digunakan teknik pengambilan sampel jenuh, dimana jumlah sampel mewakili populasi. Kuisisioner yang disebar sebanyak 80 kuisisioner dan kembali seluruhnya.

Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis

deskriptif melalui sum dan mean dengan alat bantu SPSS (statistical package for social sciences) versi 17.0. Statistika deskriptif ditujukan untuk mencari proporsi maupun frekuensi dari karakteristik subyek penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner didapatkan skor dari masing-masing pertanyaan, kemudian pertanyaan U1 sampai U19 dimana pertanyaan tersebut merupakan pertanyaan PSSUQ, hasilnya dikelompokkan menjadi empat untuk dapat dihitung tanggapannya yaitu : nilai kepuasan secara keseluruhan (OVERALL), nilai kegunaan sistem (SYSUSE), nilai kualitas informasi (INFOQUAL) dan nilai kualitas antarmuka (INTERQUAL).

Tabel 1. Nilai Rata-rata per Jenis Tanggapan PSSUQ

	OVERALL	SYSUSE	INFOQUAL	INTERQUAL
rata-rata	4.00	4.01	4.33	3.38

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa responden rata-rata memberi nilai 4.00 dari maksimal 5.00. Terlihat dari tabel 2 nilai tersebut menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi dengan pernyataan berkaitan dengan kepuasan terhadap keseluruhan aplikasi web yang telah dibuat, sebanyak 72,5% responden setuju.

Tabel 2. Overall_Percentage

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	22	27.5	27.5	27.5
	Setuju	58	72.5	72.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Untuk kegunaan dari aplikasi (sysuse), seperti terlihat pada tabel 3, rata-rata responden menunjukkan tingkat persetujuan yang cukup tinggi juga dengan nilai 4,01,

hal ini menunjukkan bahwa kegunaan dari aplikasi web dapat membantu mereka dalam menemukan artikel, dokumen maupun pengetahuan dalam menyelesaikan suatu masalah dalam pekerjaan, sebanyak 67,5% responden setuju. Namun ada 32,5% responden kurang setuju dengan manfaat aplikasi, hal ini disebabkan oleh responden merasa kesulitan dalam menjalankan aplikasi sehingga tidak merasa nyaman dengan aplikasi yang dibuat.

Tabel 3. SYSUSE_PERCENTAGE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	26	32.5	32.5	32.5
	Setuju	54	67.5	67.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Untuk kaitan kualitas informasi (infoqual) mencapai 85% responden yang menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi dengan nilai 4.33. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan dalam website, baik informasi profile, visi misi perusahaan, berita maupun artikel mempunyai konten yang jelas, mudah dimengerti dan memberikan informasi yang jelas kepada para penggunanya.

Tabel 4. INFOQUAL_PERCENTAGE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	15.0	15.0	15.0
	Setuju	68	85.0	85.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Untuk kaitan kualitas antarmuka (Interqual), dapat dilihat pada tabel 5, harus mendapat perhatian dalam pengembangan, karena sebanyak 62.5% responden menunjukkan tingkat ketidaksetujuan yang cukup tinggi dengan memberi nilai rata-rata sebesar 3.38 untuk tanggapan dari pertanyaan interqual, tentang interface yang

dibuat. Hal ini disebabkan oleh mayoritas interface dari aplikasi web yang dibuat masih menggunakan design yang sudah lama, tidak menarik dan tata letak menu yang belum terorganisir, sehingga untuk navigasi dari satu fitur ke fitur lainnya memerlukan waktu untuk membiasakan diri dan berujung pada user menolak untuk menjelajahi web lebih jauh lagi.

Tabel 5. INTERQUAL_PERCENTAGE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	50	62.5	62.5	62.5
	Setuju	30	37.5	37.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Setelah evaluasi yang dilakukan, diketahui bahwa penilaian responden terhadap kinerja KMS secara keseluruhan dinilai cukup baik, tetapi hasil penilaian responden terhadap kualitas antar muka (INTERQUAL) kurang baik, dimana 62,5% responden memberikan nilai kurang baik.

Sebelum melakukan pengembangan yang akan dilakukan kedepan, penulis melakukan interview terhadap responden tentang pengalaman mereka menggunakan KMS, yang difokuskan pada bagian desain antar muka, dan penulis menggunakan teori 8 Golden Rules (Ben Shneiderman, 2010).

D. PENUTUP

Dari uraian yang sudah disampaikan, penulis dapat menyampaikan kesimpulan sebagai berikut

1. Dari hasil evaluasi menggunakan PSSUQ (Post-study System Usability Questionnaire) didapatkan bahwa kualitas antarmuka (INTERQUAL) KMS dalam PT. King Foto Group dinilai kurang baik oleh 62,5% pengguna.
2. Dalam kuesioner yang dibagikan juga dimasukkan pertanyaan tentang kinerja dari masing-masing fitur dalam KMS,

terdapat beberapa fitur yang dinilai perlu diperbaiki, diantaranya :

- a. Fitur contact us
- b. Fitur search
- c. Fitur rating
- d. Fitur testimonial
- e. Fitur feedback

Berdasarkan hasil evaluasi dan survey, maka peneliti memberikan beberapa saran pengembangan KMS yang sesuai dengan kebutuhan PT. King Foto Group, yaitu :

1. Perbaikan design tampilan pada KMS yang lebih menarik dan atraktif akan membuat KMS menjadi lebih User Friendly bagi karyawan sehingga meningkatkan minat dan kemudahan dalam menggunakan KMS.
2. Pembentukan tim KMS akan mempercepat respon pada permintaan dokumen dan penguploadan dokumen. Dengan adanya tim KMS juga dapat membantu meningkatkan kelengkapan informasi dalam KMS, mempermudah user mengakses dokumen terkait pada divisi lain, membuat perbaikan bila ada error yang disampaikan oleh pengguna KMS.
3. Penentuan standard judul dan penggunaan bahasa yang baik serta pengkategorian dokumen akan mempermudah user dalam pencarian informasi.
4. Perbaikan fitur sesuai dengan hasil kuesioner, agar karyawan merasa lebih nyaman untuk menggunakan KMS.
5. Setelah pengembangan dilakukan, perusahaan perlu mengadakan pelatihan tentang cara menggunakan KMS, karena bila karyawan sudah terbiasa dan menganggap KMS adalah sumber informasi yang sangat berguna bagi pekerjaannya, maka dengan sendirinya karyawan akan menggunakannya walau tanpa reward, menggunakan dalam setiap pengambilan keputusan, bahkan mengajak karyawan lain untuk menggunakannya

E. DAFTAR PUSTAKA

- Ann Fruhling, S. L. (2005). Assessing the Reliability, Validity and Adaptability of PSSUQ. AMCIS 2005 Proceedings. AIS Electronic Library (AISeL).
- Rebecca Schnall, R. M. (2018). Health Information Technology Usability Evaluation Scale (Health-ITUES) for Usability Assessment of Mobile Health Technology: Validation Study. National Center for Biotechnology Information.
- Ghalib, A. (2004). Systemic Knowledge Management: Developing A Model For Managing Organisational Assets For Strategic and Sustainable Competitive Advantage. Journal of Knowledge Management Practice, ISSN 1705-9232.
- Ho, C.-T. (2009). The relationship between knowledge management enablers and performance. Industrial Management & Data Systems, Vol. 109 Iss: 1, 98-117.
- Shneiderman. (2010). Designing the User Interface – Strategies for Effective Human – Computer Interaction (5th ed). USA : Adisson-Wesley.