



**MODEL *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PT KL JAKARTA**



**Oleh:
RISALINA
55120110103**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**



**MODEL *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PT KL JAKARTA**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**Oleh:
RISALINA
55120110103**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : *MODEL KNOWLEDGE MANAGEMENT* DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PT KL JAKARTA

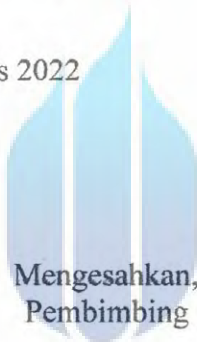
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Risalina

NIM : 55120110103

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 12 Agustus 2022



UNIVERSITAS
Mercu Buana
MERCUBUANA

(Dr. Masydzulhak Djamil Mz, SE, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen,

Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si

Dr Indra Siswanti, MM

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : *MODEL KNOWLEDGE MANAGEMENT* DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PT KL JAKARTA

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Risalina

NIM : 55120110103

Program : Magister Manajemen

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, ... - - .2022



Risalina

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Risalina
NIM : 55120110103
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Model Knowledge Magement dalam Meningkatkan Kinerja PT KL Jakarta”
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn,
didapatkan nilai persentase sebesar 26 %.

Jakarta, 29 Juni 2022

Administrator Turnitin

UNIVE
MERCU BUANA


Arie Pangudi, A.Md

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fungsi Model Knowledge Management dalam meningkatkan kinerja dan untuk mendapatkan model yang paling sesuai dalam meningkatkan kinerja pada PT KL. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah divisi Knowledge Management PT KL Group. Untuk pengumpulan data digunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden. Daftar pertanyaan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang harus direspon oleh responden. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah AHP (*Analytical Hierarchy Process*) yang merupakan suatu model pendukung keputusan dikembangkan oleh Thomas L. Saaty. Pengujian model menggunakan bantuan software ANP *Super Decision* versi terbaru yaitu 3.2.0., untuk menganalisis fungsi Model Knowledge Management dalam meningkatkan kinerja PT KL dengan dua kriteria yang dibangun berdasarkan teori yang telah ada. Kriteria pertama (*criteria-1*) yang digunakan adalah: *Quality, Quantity, Timeliness, Cost Effectiveness, Need Supervision, Intrapersonal Effect*. Kriteria kedua (*criteria-2*) yang digunakan adalah: (1) *Completeness*, (2) *Connectedness*, (3) *Congruency*, (4) *Perspective and Purpose*. Pada bagian akhir, terdapat alternatif yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja PT KL yaitu: (1) *Passive Public Knowledge* (2) *Active Public Knowledge*, (3) *Passive Share Knowledge*, (4) *Active Share Knowledge*, (5) *Passive Personal Knowledge*, dan (6) *Active Personal Knowledge*. Hasil yang telah didapat menunjukkan bahwa jawaban dari responden telah memenuhi syarat konsistensi dan model yang dibangun telah terbukti baik dari sisi sensitivitas atau kestabilannya. Model Knowledge Management pada penelitian ini menunjukkan pentingnya *Passive Public Knowledge* untuk meningkatkan kinerja pada PT KL.

Kata Kunci: *Knowledge Management, AHP, Performance*

ABSTRACT

This study aims to analyze the function of the Knowledge Management Model in improving performance and to obtain the most appropriate model in improving performance at PT KL. The population used in this study is the Knowledge Management division of PT KL Group. A questionnaire consist of a written questions made based on indicators of research variables that respondents must respond to. The data analysis technique used in this research is AHP (Analytical Hierarchy Process) developed by Thomas L. Saaty. Testing the model using the latest version of ANP Super Decision Software 3.2.0., to analyze the function of the Knowledge Management Model in improving the performance of PT KL with two criterias. The first criteria (criteria-1): Quality, Quantity, Timeliness, Cost Effectiveness, Need Supervision, Intrapersonal Effect. The second criterion (criteria-2): Completeness, Connectedness, and Congruency, Perspective & Purpose. The alternatives that can be used to improve the performance of PT KL are: Passive Public Knowledge, Active Public Knowledge, Passive Share Knowledge, Active Share Knowledge, Passive Personal Knowledge, and Active Personal Knowledge. The results obtained indicate that the answers from the respondents have met the consistency requirements and the model has been proven both in terms of sensitivity or stability. The Knowledge Management Model in this study shows the importance of Passive Public Knowledge to improve performance at PT KL.

Keyword: Knowledge Management, AHP, Performance,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya lah saya dapat menyelesaikan penelitian ini. Dalam proses pembuatannya, saya menemui banyak kendala, tetapi berkat semangat, doa, bimbingan, dan dukungan baik materil maupun non-materil dari orang-orang tercinta membuat pandangan kelam menjadi lebih berwarna dan segala harapan menjadi nyata. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang telah berkenan membantu saya dalam menyusun tesis ini, antara lain :

1. Prof. Dr. Masydzhulhak Djamil Mz, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah menjadi “Ayah” bagi saya karena beliau begitu panjang sabar dan penuh pengertian dalam membimbing dan mengarahkan saya, mengerahkan seluruh waktu, hati, dan pikirannya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Para responden, yang telah berkenan meluangkan waktunya di tengah kesibukannya yang padat dan dengan senang hati berbagi pengalamannya.
3. Universitas Mercu Buana yang telah menjadi wadah bagi saya mendapatkan ilmu-ilmu psikologi dan mengasah saya untuk menjadi pribadi yang siap mengamalkan ilmu tersebut sebelum saya benar-benar berada di tengah masyarakat yang sesungguhnya.
4. Kedua orang tua saya, Papi Gunawan dan Mami Lily yang telah setia mendampingi dan menyemangati dengan alunan doa yang tak kunjung henti dan semua pengorbanan tentunya baik materil dan non-materil.

5. Joshua Rico Wijaya, kekasih hati (suami) yang telah mendampingi saya selama 10 tahun ini, orang yang selalu mengerti, menyemangati dan membantu saya untuk bangkit ketika saya putus asa, dan selalu mengingatkan saya bahwa setiap orang berjalan pada porosnya masing-masing dan hal itu membuat saya merasa terbebas dari tekanan. Selalu melengkapi saya dan menyemangati saya untuk tidak jatuh pada kata “bad”, tetapi masih banyak kata yang saya dapat jatuh di atasnya, seperti “good”, “great”, dan excellent”.
6. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan, doa, semangat dan semua yang telah diberikan, sehingga saya dapat merampungkan penelitian ini tepat waktu.
7. Saya berharap semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan menjadi sumber referensi bagi peneliti-peneliti lain, serta dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya. Saya pun menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya juga sangat berharap mendapat kritik dan saran untuk perbaikan.

Jakarta, Juni 2022

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Rumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Kontribusi Penelitian.....	10
1.5.1. Kontribusi Praktis.....	10
1.5.2. Kontribusi Teoritis	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	11
2.1. Kajian Teori	11
2.1.1. <i>Knowledge Management</i>	11
2.1.1.1. Definisi Pengetahuan.....	11
2.1.1.2. Jenis-jenis Pengetahuan.....	12
2.1.1.3. Definisi Knowledge Management.....	13
2.1.1.4. Komponen-komponen Knowledge Management.....	14
2.1.1.5. Model-model Knowledge Management	15
2.1.2. Kineja Karyawan.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Hipotesis	30
2.4. Kerangka Pemikiran	30

BAB III. METODE PENELITIAN	32
3.1. Desain Penelitian	32
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	33
3.3. Populasi dan Sampel	36
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	37
3.4.1. Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>)	37
3.4.2. Studi Kepustakaan (<i>Library Research</i>)	37
3.4.3 Wawancara	38
3.5. Metode Analisis Data.....	38
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	44
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	44
4.1.2. Lingkup dan Bidang Usaha Perusahaan.....	46
4.1.3. Sumber Daya Perusahaan.....	46
4.1.4. Tantangan Bisnis Perusahaan.....	46
4.2. Hasil Penelitian	47
4.2.1. Jaringan AHP (<i>Analytical Hierarchy Process Network</i>).....	47
4.2.2. Uji Konsistensi Jawaban Responden.....	48
4.2.3. Analisis sensitivitas AHP (Uji Stabilitas Model).....	50
4.2.3.1. Analisis Sensitivitas: Passive Public Knowledge sebagai prioritas	50
4.2.3.2. Analisis Sensitivitas: Active Public Knowledge sebagai prioritas	52
4.2.3.3. Analisis Sensitivitas: Passive Share Knowledge sebagai prioritas.....	53
4.2.3.4. Analisis Sensitivitas: Active Share Knowledge sebagai prioritas	54
4.2.3.5. Analisis Sensitivitas: Passive Personal Knowledge sebagai prioritas	55
4.2.3.6. Analisis Sensitivitas: Active Personal Knowledge sebagai prioritas	56
4.2.4. Penghitungan Skala Prioritas	57
4.2.5. Sintesis Keseluruhan Prioritas (<i>Overall Synthesized Priorities</i>)	60
4.3. Pembahasan	62
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1. Simpulan	68
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTKA.....	70

LAMPIRAN-LAMPIRAN 76



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1. Definisi Opeasonal Variabel Penelitian.....	34
Tabel 3.2. Penetapan Prioritas Elemen dengan Perbandingan Berpasangan.....	42
Tabel 4.1. Uji Konsistensi Jawaban Responden.....	49
Tabel 4.2. Skala Prioritas untuk Seluruh Dimensi	58
Tabel 4.3. Skala Prioritas dari Masing-masing Cluster	60
Tabel L.1. Hasil Uji Konsistensi Jawaban Responden.....	83
Tabel L.2. Nilai Sensitivitas	92
Tabel L.3. Skala Prioritas Setiap Dimensi.....	97
Tabel L.4. Hasil Perhitungan <i>Alternative Rankings</i>	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 . Sales PT KL	7
Gambar 2.1. Wiig <i>Hierarchy of Knowledge Forms</i>	19
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran Penelitian	31
Gambar 4.1. Kerangka Analisis <i>AHP</i>	48
Gambar 4.2. Analisis Sensitivitas dengan <i>Passive PK</i> sebagai Prioritas (50%)	50
Gambar 4.3. Analisis Sensitivitas dengan <i>Passive PK</i> sebagai Prioritas (10%)	51
Gambar 4.4. Analisis Sensitivitas dengan <i>Active Public Knowledge</i> sebagai Prioritas ..	52
Gambar 4.5. Analisis Sensitivitas dengan <i>Passive Share Knowledge</i> sebagai Prioritas	53
Gambar 4.6. Analisis Sensitivitas dengan <i>Active Share Knowledge</i> sebagai Prioritas ..	54
Gambar 4.7. Analisis Sensitivitas dengan <i>Passive Personal K.</i> sebagai Prioritas	55
Gambar 4.8. Analisis Sensitivitas dengan <i>Active Personal K.</i> sebagai Prioritas.....	56
Gambar 4.9. Skala Prioritas dari seluruh Dimensi	58
Gambar 4.10. Skala Prioritas dari Alternatif	61
Gambar L.1. Perbandingan Berpasangan <i>WRT Employee Performance</i>	77
Gambar L.2. Perbandingan Berpasangan <i>WRT Quality</i>	77
Gambar L.3. Perbandingan Berpasangan <i>WRT Quantity</i>	78
Gambar L.4. Perbandingan Berpasangan <i>WRT Timeliness</i>	78
Gambar L.5. Perbandingan Berpasangan <i>WRT Cost Effectiveness</i>	79
Gambar L.6. Perbandingan Berpasangan <i>WRT Need Supervision</i>	79
Gambar L.7. Perbandingan Berpasangan <i>WRT Interpersonal Effect</i>	80
Gambar L.8. Perbandingan Berpasangan <i>WRT Completeness</i>	80
Gambar L.9. Perbandingan Berpasangan <i>WRT Connectedness</i>	81
Gambar L.10. Perbandingan Berpasangan <i>WRT Congruency</i>	81
Gambar L.11. Perbandingan Berpasangan <i>WRT Perspective and purpose</i>	82
Gambar L.12. Sensitivitas AHP dengan prioritas Dimensi <i>Passive Public Knowledge</i>	86
Gambar L.13. Sensitivitas AHP dengan prioritas Dimensi <i>Active Public Knowledge</i> ...	87
Gambar L.14. Sensitivitas AHP dengan prioritas Dimensi <i>Passive Share Knowlege</i> ...	88
Gambar L.15. Sensitivitas AHP dengan prioritas Dimensi <i>Active Share Knowledge</i>	89
Gambar L.16. Sensitivitas AHP dengan prioritas Dimensi <i>Passive Personal K.</i>	90
Gambar L.17. Sensitivitas AHP dengan prioritas Dimensi <i>Active Personal Knowledge</i> 91	91
Gambar L.18. Sintesa Skala Prioritas	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jawaban Perbandingan Berpasangan	77
Lampiran 2. Hasil Uji Inkonsistensi Jawaban Responden	83
Lampiran 3. AHP Sensitivity (Stability)	86
Lampiran 4. Skala Prioritas	97
Lampiran 5. <i>Alternative Rankings</i>	98
Lampiran 5. <i>Kuesioner</i>	99

