

PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP PERFORMA KINERJA ORGANISASI: STUDI KASUS PADA PT ERICSSON INDONESIA

Stephanus

Information Systems Department, School of Information Systems, Binus University
Jln. K.H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480
stephanus@binus.edu

ABSTRACT

Human resources are the most important asset as the primary determinant of long-term corporate success. Therefore, any efforts to improve the effectiveness and performance of employees in a company or organization are also important factors in improving the the company's capacity of available Intellectual Capital. In addition, learning environment holds important implications for improving organizational performance in a company, especially when associated with knowledge Management that can be used as a learning enabler undertaken by their employees. This paper discusses the relationships between the learning environment and the increase of organizational performance associated with the company's knowledge management.

Keywords: *learning environment, organization customs, knowledge management*

ABSTRAK

Sumber daya manusia adalah aset yang paling penting sebagai penentu utama keberhasilan perusahaan dalam jangka waktu panjang. Maka dari itu, upaya untuk meningkatkan efektifitas dan Kinerja karyawan pada sebuah perusahaan atau Organisasi juga merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan kemampuan perusahaan dari sisi Intelectual Capital yang ada. Di samping itu, lingkungan pembelajaran memegang penting terhadap peningkatan performa organisasi dalam sebuah perusahaan, khususnya bila dikaitkan dengan knowledge management yang mampu dijadikan sebagai enabler terhadap pembelajaran yang dilakukan oleh para karyawannya. Paper ini membahas hubungan antara lingkungan pembelajaran dengan peningkatan performa organisasi yang dikaitkan dengan knowledge management yang dimiliki oleh perusahaan.

Kata kunci: *lingkungan pembelajaran, budaya organisasi, knowledge management.*

PENDAHULUAN

Perusahaan yang memiliki organisasi pembelajar adalah perusahaan yang memiliki keahlian dalam menciptakan, mengambil, dan mentransfer pengetahuan, serta memodifikasi perilakunya untuk merefleksikan pengetahuan dan pengalaman barunya. Organisasi pembelajar menolak stabilitas dengan cara terus menerus melakukan evaluasi diri dan eksperimen. Walczak (2008), menyatakan ketika dunia semakin dinamis, organisasi pembelajar harus mudah beradaptasi untuk dapat merespon kebutuhan yang berbeda dari organisasi yang berbeda di seluruh dunia. Ia juga berpendapat bahwa dalam rangka meningkatkan penerapan manajemen pengetahuan dan organisasi pembelajar perlu diwakili di manajemen pengetahuan dan model organisasi pembelajar dan instrument pengukurannya.

PT Ericsson Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi yang merupakan bagian dari Ericsson global yang berpusat di Stockholm, Swedia. Manajemen PT Ericsson Indonesia sangat menyadari bahwa persaingan yang semakin ketat dibidang penyedia jasa layanan telekomunikasi. Selain itu perkembangan teknologi yang cepat membutuhkan suatu perubahan revolusioner mengenai cara berpikir, bertindak, dan belajar sebagai individual maupun organisasi. Manajemen meyakini pentingnya ruang untuk pembelajaran individu dan organisasi sebagai usaha perusahaan untuk dapat merespon persaingan dalam rangka untuk meningkatkan kinerja karyawan, memberikan kepuasan pada pelanggan dan juga menciptakan inovasi-inovasi baru.

Di samping itu, sumber daya manusia merupakan asset bagi PT Ericsson Indonesia untuk menjalankan proses bisnis dengan menerapkan KM. Pembelajaran organisasi sebagai kunci keberhasilan organisasi. Penerapan manajemen pengetahuan sebagai nilai tambah bagi perusahaan dalam melayani kebutuhan untuk kepuasan pelanggan sehingga unggul dalam berkompetisi dengan perusahaan pesaing. Riset hubungan pembelajaran organisasi dengan kinerja perusahaan melalui studi empiris di internal organisasi OSS/BSS/CD-Revenue Management PT Ericsson Indonesia.

Belum pernah adanya penelitian di internal organisasi OSS/BSS/CD-Revenue Management – CNS tentang penerapan organisasi pembelajaran dan hubungannya terhadap performa kinerja di internal lingkungan organisasi membuat penulis tertantang untuk meneliti dan menuliskan dalam paper ini yang diukur dari beberapa instrumen yang penulis pikir dapat berguna untuk kemajuan perusahaan dan makin meningkatkan motivasi bagi karyawan untuk tetap terus berkarya.

Pada penelitian ini akan dikaji pengaruh manajemen pengetahuan dan terhadap performa kinerja organisasi pada departemen OSS/BSS/CD-Revenue Management di PT.Ericsson Indonesia. Penelitian ini pada akhirnya akan mencoba untuk menjawab pertanyaan berikut: Seberapa baik performa kinerja perusahaan sebagai pengaruh dari pembelajaran organisasi?

Tujuan penelitian ini antara lain: (1) mengidentifikasi tingkat pembelajaran organisasi di PT Ericsson Indonesia; (2) menilai performa kinerja organisasi di PT Ericsson Indonesia; (3) menilai bentuk *framework* KM IS yang tepat untuk membantu manajemen dalam menerapkan pembelajaran organisasi.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan studi empiris terhadap lingkungan internal organisasi khususnya di departemen OSS/BSS/CD-Revenue Management dengan hipotesis sebagai berikut: (1) adanya hubungan antara pembelajaran organisasi dengan performa kinerja organisasi; (2) dan beberapa kemungkinan pertanyaan yang bisa dijadikan tambahan bahan penelitian dengan contoh sebagai berikut: (a) seberapa banyak pengetahuan yang dapat ditangkap dan dicerna oleh karyawan?; (b) bagaimana cara pengukuran kualitas pengetahuan dan jumlah pengetahuan yang diperoleh?; (c) standar apa yang digunakan untuk menentukan kualitas pengetahuan?; (d) pelajaran penting apa yang bisa diambil untuk tidak mengulangi kesalahan yang sama di masa mendatang?; (e) seberapa intensif

karyawan memanfaatkan media-media KM yang telah ada di perusahaan?; (f) seberapa penting peranan seorang pimpinan dalam upaya menciptakan keaktifan karyawan dalam berperan di *knowledge share*?

Dengan demikian, manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah memahami pengaruh manajemen pengetahuan terhadap kemajuan suatu perusahaan dalam mencerdaskan karyawannya untuk melayani pelanggan. Juga dapat memahami bahwa pengetahuan sangat dibutuhkan baik itu untuk individu, tim, maupun kelompok studi.

Penulis membatasi tulisan di departemen dimana penulis bekerja di dalamnya, yaitu organisasi OSS/BSS/CD-*Revenue Management* khususnya *Customer Network Support* (CNS) dengan populasi sebanyak +- 20 orang di PT Ericsson Indonesia.

METODE

Data Penelitian

Data penelitian yang digunakan dalam riset ini menggunakan metode angket yang sering juga dikenal dengan metode kuesioner yang dibuat dengan maksud penelitian untuk memperoleh data dari karyawan di departemen OSS/BSS/CD-*Revenue Management* khususnya di CNS (*Customer Network Support*) PT Ericsson Indonesia.

Untuk mendapatkan hasil yang benar dan dapat diandalkan dilakukan penyusunan alat ukur (instrumen) penelitian sebagai pedoman untuk mengukur variabel penelitian. Bentuk survey yang digunakan hanya akan menggunakan pertanyaan dan menggunakan skala satu sampai lima.

Lalu data mentah yang didapat dari hasil kuesioner yang diperoleh dari responden diproses dengan program aplikasi SPSS untuk mengetahui nilai total atau nilai rata-rata dari masing-masing variabel, serta dilanjutkan dengan uji korelasi dan reliabilitas instrumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Ericsson Indonesia di dalam departemen OSS/BSS/CD-*Revenue Management* khususnya di bagian CNS (*Customer Network Support*).

Pembatasan populasi hanya di bagian CNS dalam organisasi OSS/BSS/CD-*Revenue Management* dikarenakan waktu yang tersedia cukup terbatas untuk riset paper ini. Waktu pengambilan sampel data dilakukan sejak tanggal 1 – 22 October 2011.

Teknik Pengambilan sampel yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data adalah teknik sampel non-probabilitas, yaitu setiap unsur dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, dimana pada sampel memiliki kriteria yang sama yaitu penggunaan framework KM IS yang ada di PT Ericsson Indonesia sebanyak +- 20 orang yang sebagian besar dari responden berjenis kelamin pria (15 orang) dan 5 orang wanita.

Instrumen penelitian merupakan alat ukur untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Jumlah instrumen tergantung dari jumlah variabel. Secara sederhana penelitian ini memiliki variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Dimana variabel bebasnya meliputi model pembelajaran organisasi, lingkungan pembelaran dan budaya organisasi. Sedangkan variabel terikat adalah proses internal, perspektif pelanggan (layanan terhadap pelanggan), dan perspektif pengembangan yang terkait dengan inovasi-inovasi yang dihasilkan.

Metode Analisis Data

Analisis permasalahan dilakukan dengan mengidentifikasi variabel dan mengidentifikasi indikator apa saja yang mempengaruhi efektifitas kinerja karyawan dengan penerapan *Knowledge Management System*.

Analisis data dilakukan dengan penyusunan pertanyaan kuesioner yang lalu akan diukur rata-rata serta standar deviasi dari setiap variabel bebas dan variabel terikat, kemudian dilakukan pengolahan data dengan melakukan uji korelasi untuk melihat seberapa signifikan hasilnya berdasarkan hipotesis dan melakukan uji reliabilitas terhadap alat ukur yang digunakan.

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Tidaknya hubungan antar variabel satu dengan yang lain. Dalam analisis korelasi yang diperhatikan adalah arah (positif atau negatif) dan besar hubungan (kekuatan). Koefisien korelasi mempunyai harga -1 hingga +1 (bergerak dari nol hingga 1 dan memiliki nilai positif atau negatif). Semakin mendekati nilai 1 makin besar atau semakin kuat hubungan variabel atau sempurna = 1, sebaliknya semakin mendekati 0 maka semakin lemah atau semakin kecil hubungannya. Untuk mengukur validitas instrumen ini digunakan rumus *Pearson Product Moment*.

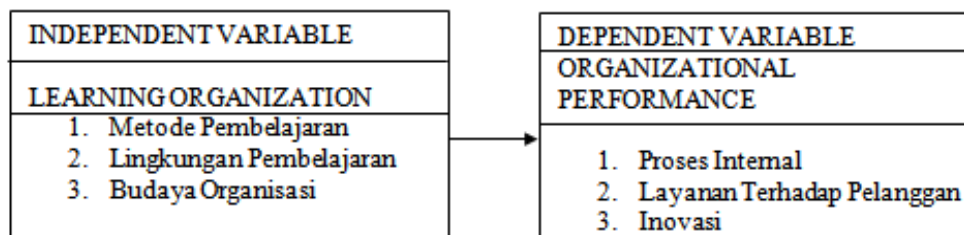
Uji reliabilitas berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek tidak berubah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan manajemen pengetahuan dan organisasi pembelajar telah menunjukkan peningkatan kinerja organisasi (Cavalery, 2008). Dengan demikian adalah layak untuk menyelidiki dan memperbaiki pemahaman tentang bagaimana konsep dan praktek manajemen pengetahuan untuk meningkatkan hasil organisasi. Smith (2008) percaya bahwa organisasi pembelajar bermanfaat untuk di eksplorasi, dan belajar dari eksplorasi tersebut, apa alat dan proses yang akan memfasilitasi untuk mendekati visi dari organisasi.

Analisis Deskriptif

Model penelitian ini (Gambar 1) merepresentasikan sebuah perpaduan hubungan pembelajaran organisasi (*learning organization*) dan performa kinerja karyawan yang diwakili oleh variabel terikat performa organisasi (*organizational performance*).



Gambar 1. Model penelitian.

Berikut adalah tabel hasil rata-rata penilaian dan standar deviasi terhadap variabel bebas berdasarkan kuisioner yang disebar ke-20 internal karyawan CNS (Tabel 1)

Tabel 1

Mean dan Standar Deviasi dari Hasil Respon Karyawan terhadap Variabel Bebas (Learning Organization).

| No | <i>Independent Variable (Learning Organization)</i> | <i>Mean</i> | <i>Standar Deviasi</i> |
|--------------------------------|---|-------------|------------------------|
| | | 3.81 | 0.810 |
| Metode Pembelajaran | | | |
| 1. | Seberapa sering anda terlibat dalam EKB? | 2.00 | 0.858 |
| 2. | Keaktifan karyawan terlibat dalam Ericsson Knowledge Base (EKB) sangat berpengaruh dalam peningkatan keahlian dalam penanganan kasus | 4.25 | 0.444 |
| 3. | Seberapa sering anda melakukan Sharing Knowledge dengan rekan kerja anda dalam 1 tahun? | 3.95 | 0.999 |
| 4. | Bentuk Sharing Knowledge seperti apa yang biasa anda lakukan? | 3.30 | 1.418 |
| 5. | Implementasi IS KM dalam bentuk EKB dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyerap ilmu-ilmu baru | 4.40 | 0.503 |
| 6. | Manajer sangat berperan dalam memotivasi karyawan untuk terlibat aktif dalam sharing knowledge baik itu melalui EKB maupun sarana lain seperti memberikan sesi presentasi untuk hal-hal yang terkait dengan problem yang sedang terjadi | 4.55 | 0.510 |
| 7. | Setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama dan memiliki waktu yang cukup untuk melakukan sharing knowledge | 4.00 | 0.858 |
| 8. | KM dapat meningkatkan rasa percaya diri dan kemampuan karyawan dalam lingkungan organisasi | 4.05 | 0.887 |
| Lingkungan Pembelajaran | | 3.95 | 0.809 |
| 1 | Suasana dan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja saya sebagai karyawan | 4.30 | 0.470 |
| 2 | Karyawan percaya bahwa apa yang dipelajarinya pasti akan berguna bagi pekerjaan di kemudian hari | 4.05 | 0.826 |
| 3 | Manajemen memberi perhatian serius terhadap ide-ide baru yang membangun | 3.65 | 0.933 |
| 4 | Ide-ide kreatif dan inovatif yang berhasil diimplementasi akan dihargai dengan reward khusus terhadap karyawan | 3.80 | 1.005 |
| Budaya Organisasi | | 3.80 | 0.998 |
| 1 | Setiap orang diperlakukan dengan hormat, hati-hati, dan martabat | 3.80 | 1.056 |
| 2 | Pengetahuan dianggap sebagai sumber utama bagi karyawan dan perusahaan | 4.05 | 0.826 |
| 3 | Kesalahan kecil yang dilakukan karyawan namun tidak berakibat fatal bagi bisnis, dapat ditoleransi oleh perusahaan | 3.60 | 1.142 |

| | | | |
|---|---|------|-------|
| 4 | Perusahaan sangat peduli dengan masa depan dan dunia luar | 3.75 | 0.967 |
|---|---|------|-------|

Hasil pengolahan atas respon terhadap variabel bebas (*Learning Organization*) diatas diolah dengan SPSS 19.0.0.1 . Lingkungan Pembelajaran menempati posisi tertinggi dalam variabel pembelajaran organisasi dengan nilai *Mean* 3,95. Sedangkan Metode Pembelajaran dan Budaya Organisasi masing-masing memiliki nilai *Mean* 3,81 dan 3,80 Namun secara keseluruhan responden memilih skor diatas 3 terhadap variabel lain.

Berikut adalah tabel yang berisi hasil penilaian responden terhadap varibel performa kinerja organisasi (*Organizational Performance*) (Tabel 2).

Tabel 2
Mean dan Standar Deviasi terhadap Variabel Terikat (Organizational Performance)

| No | Dependent Variabel (<i>Organizational Performance</i>) | Mean | Standar Deviasi |
|-----------------------------------|---|-------------|-----------------|
| Proses Internal | | 3.58 | 0.883 |
| 1 | Efektifitas penggunaan KM dalam kegiatan sehari-hari dapat membantu dalam mengurangi biaya-biaya yang tidak diperlukan akibat kesalahan yang telah diantisipasi | 4.00 | 0.649 |
| 2 | KM dapat membantu organisasi dalam menghilangkan proses-proses yang tidak diperlukan sehingga proses internal menjadi lebih efisien | 3.60 | 1.046 |
| 3 | Karyawan puas terhadap proses internal yang lebih efisien | 3.75 | 0.786 |
| 4 | <i>Turn-over</i> karyawan berkurang sejak implementasi KM berhasil diterapkan di Ericsson | 2.95 | 1.050 |
| Layanan Terhadap Pelanggan | | 3.76 | 0.748 |
| 1 | Pelanggan puas terhadap kualitas, layanan serta harga yang diberikan oleh Ericsson | 3.70 | 0.657 |
| 2 | Kecepatan dan kelancaran karyawan Ericsson dalam menanggapi komplain dari pelanggan membuat konsumen puas dengan Ericsson. | 4.00 | 0.459 |
| 3 | Ericsson dapat mempertahankan loyalitas pelanggan sampai saat ini | 3.70 | 1.129 |
| 4 | Keberhasilan Ericsson dalam memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan mampu menarik minat pesaing dari pelanggan untuk menjadikan Ericsson sebagai vendor yang potential bagi mereka | 3.65 | 0.745 |
| Inovasi | | 3.95 | 0.638 |
| 1 | Ericsson dengan aktif menginformasikan perkembangan dan pengenalan produk baru yang dihasilkan untuk kepuasan pelanggan | 4.10 | 0.308 |
| 2 | Ericsson selalu meningkatkan kualitas dari produk dan layanan yang diberikan. | 3.90 | 1.071 |
| 3 | Ericsson selalu memperkenalkan perubahan dan perbaikan system dan cara kerja dengan mengeluarkan strategi kebijakan, proses, struktur dan budaya | 4.10 | 0.308 |
| 4 | Kerja keras dan ketekunan karyawan ericsson selalu menghasilkan ide-ide segar dan inovasi yang baru | 3.70 | 0.865 |

Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap variabel terikat diatas, yang mendapatkan skala penilaian tertinggi adalah **Inovasi** dengan nilai mean **3,95**.

Hasil Uji Korelasi Bivariate Correlation

Berikut ini hasil pengujian pengaruh pembelajaran organisasi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan (Tabel 3) dan pengaruh total variabel dalam pembelajaran organisasi (*Learning Organization*) terhadap total penilaian dari performa kinerja organisasi (*Organizational Performance*) (Tabel 4).

Tabel 3
Hasil Pengujian Pengaruh Pembelajaran Terhadap Kinerja Organisasi Secara Keseluruhan

| Variabel | Mean | Standar Deviasi | N (Total Responden) |
|----------------------------|-------|-----------------|---------------------|
| Learning Organization | 61.50 | 4.71839 | 20 |
| Organizational Performance | 45.15 | 5.45058 | 20 |

Tabel 4
Pengaruh Total Variabel Dalam Pembelajaran Organisasi (Learning Organization) terhadap Total Penilaian dari Performa Kinerja Organisasi (Organizational Performance)

| Variabel | Korelasi | Learning Organization | Organizational Performance |
|----------------------------|---------------------|-----------------------|----------------------------|
| Learning Organization | Pearson Correlation | 1 | .421 |
| | Sig. (2-Tailed) | | .065 |
| | N | 20 | 20 |
| Organizational Performance | Pearson Correlation | .421 | 1 |
| | Sig. (2-Tailed) | .065 | |
| | N | 20 | 20 |

Besarnya nilai hubungan tersebut adalah positif 0,421. Sifat korelasi positif menunjukkan semakin tinggi penilaian terhadap variabel-variabel pembelajaran organisasi, semakin tinggi pula tingkat performa kinerja organisasi sebaliknya semakin rendah tingkat pembelajaran organisasi maka semakin rendah pula tingkat performa kinerja organisasi. Nilai signifikan (*r*) dihitung sebesar 0,065 berarti hubungan tersebut tidak signifikan pengaruhnya pembelajaran organisasi terhadap performa kinerja organisasi karena nilai $0,065 > 5\%$.

Hasil Uji Reliabilitas

Berikut adalah statistik uji reliabilitas terhadap keseluruhan instrumen (Tabel 5):

Tabel 5
Reliability Statistics terhadap Keseluruhan Instrumen

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .747 | .788 | 28 |

Dari hasil uji reliabilitas terhadap ke-28 instrumen pertanyaan yang mencakup variabel bebas dan terikat nilai Cronbach's α adalah 0.747 menunjukkan reliabilitas variabel bebas dan terikat secara keseluruhan dapat diterima, dimana nilai Cronbach's $\alpha > 0.7$. Selanjutnya, di bawah ini adalah uji reliabilitas setiap instrumen pertanyaan (Tabel 6):

Tabel 6
Reliability Statistics Setiap Instrumen Pertanyaan

| <i>Total Questionnaire</i> | | <i>Corrected Item-Total Correlation</i> | <i>Rtabel</i> |
|--------------------------------|------|---|---------------|
| 1 | MP1 | -.100 | 0.38 |
| 2 | MP2 | .643 | 0.38 |
| 3 | MP3 | .035 | 0.38 |
| 4 | MP4 | -.117 | 0.38 |
| 5 | MP5 | .160 | 0.38 |
| 6 | MP6 | -.037 | 0.38 |
| 7 | MP7 | -.252 | 0.38 |
| 8 | MP8 | .642 | 0.38 |
| 9 | LP1 | .551 | 0.38 |
| 10 | LP2 | .139 | 0.38 |
| 11 | LP3 | -.213 | 0.38 |
| 12 | LP4 | -.010 | 0.38 |
| 13 | BO1 | .534 | 0.38 |
| 14 | BO2 | .375 | 0.38 |
| 15 | BO3 | .367 | 0.38 |
| 16 | BO4 | .635 | 0.38 |
| 17 | PI1 | .321 | 0.38 |
| 18 | PI2 | .769 | 0.38 |
| 19 | PI3 | -.097 | 0.38 |
| 20 | PI4 | .210 | 0.38 |
| 21 | LTP1 | .554 | 0.38 |
| 22 | LTP2 | .453 | 0.38 |
| 23 | LTP3 | .865 | 0.38 |
| 24 | LTP4 | .385 | 0.38 |
| 25 | I1 | .485 | 0.38 |
| 26 | I2 | .873 | 0.38 |
| 27 | I3 | .300 | 0.38 |
| 28 | I4 | -.009 | 0.38 |

Dari hasil uji reliabilitas terhadap setiap instrumen pertanyaan yang disebar, hanya 12 pertanyaan terkait variabel bebas dan terikat yang bisa disebut *reliable* atau artinya pertanyaan-pertanyaan tersebut secara konsisten hasilnya dapat dibenarkan ($R_{hitung} > R_{tabel}$). Sedangkan sisanya sebagian besar pertanyaan tersebut hasilnya tidak konsisten atau bisa berubah. Hal ini dapat dimaklumi karena total responden hanya 20. Penelitian dalam *paper* ini tidak menunjukkan hasil yang signifikan terkait dengan instrumen yang digunakan. Hal ini bisa dilihat dari fakta hasil pengolahan data menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* yang bertujuan untuk menguji korelasi antar dua

variabel dengan menggunakan metode *two-tailed* karena kondisinya belum diketahui bentuk hubungan antar variabel. Dari keseluruhan kuisioner yang disebar dengan 28 pertanyaan terkait variabel bebas dan variabel terikat, didapatkan hasil rata-rata atau *mean* tertinggi terkait dengan variabel bebas adalah variabel lingkungan pembelajaran dengan nilai 3,95 sementara terkait dengan variabel terikat dengan poin tertinggi adalah variabel inovasi yang juga sebesar 3,95. Pengukuran menunjukkan arah yang positif 0,421 artinya adanya hubungan yang saling berkorelasi antara lingkungan pembelajaran terhadap performa kinerja organisasi.

Hasil korelasi secara keseluruhan sebesar 0,065 masih diatas batas teori signifikansi sebesar 0,05. Artinya penelitian yang penulis lakukan belum menunjukkan hasil yang signifikan. Dengan kata lain dapat dikatakan hipotesis yang diajukan penulis ditolak.

Hasil korelasi yang tidak signifikan ini bisa disebabkan oleh beberapa hal antara lain bila dilihat dari hasil Uji reliabilitas, secara keseluruhan data yang digunakan cukup dapat diterima dengan nilai total Cronbach's α sebesar 0,747 sudah memenuhi syarat reliabelnya data $> 0,7$. Namun bila diproses satu persatu tiap pertanyaan, hanya 12 dari 28 pertanyaan yang bisa dikatakan *reliabel* karena hanya ke 12 pertanyaan tersebut yang memiliki nilai Rhitung $> R$ tabel atau $> 0,746$. Artinya ke 16 pertanyaan sisanya bisa dikatakan tidak memiliki hasil yang konsisten atau tidak reliabel untuk digunakan.

PENUTUP

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat dikatakan hipotesis penulis dalam penelitian ini ditolak atau tidak adanya hubungan yang signifikan dari pembelajaran organisasi terhadap performa kinerja organisasi. Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang perlu dibenahi antara lain perlunya melakukan uji reliabilitas terhadap alat ukur agar pengukuran yang dihasilkan dapat memenuhi harapan dalam penelitian lanjutan.

Penulis melakukan proses pengambilan data dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada 50 orang responden dalam rentang waktu dari tanggal 1 hingga 22 Oktober 2011. Namun penulis hanya menerima feedback sebanyak 20 responden, oleh karena itu sangat mungkin uji korelasi dan uji reliabilitas data yang dihasilkan tidak memenuhi harapan penulis dalam penelitian ini. Keterbatasan waktu penelitian menjadi alasan yang tepat bagi penulis sehingga tidak mendapatkan hasil yang diharapkan.

Selain itu perlunya melakukan uji reliabilitas terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sebelum dilakukan penyebaran ke responden agar hasilnya lebih valid. Hal ini bisa dilakukan dengan melakukan survey dengan waktu yang lebih lama lagi dan melihat suasana dilapangan serta jumlah responden yang lebih banyak lagi untuk kemudian bisa menghasilkan pertanyaan-pertanyaan yang lebih relevan.

Di dalam penelitian ini batasan-batasan yang diajukan berupa populasi dan sampel yang hanya sekitar 20 responden dari 1 departemen dengan total 15 pria dan 5 orang wanita yang memberikan *feedback* terhadap kuisioner yang disebar. Alat ukur yang dijadikan instrumen belum teruji validitas dan reliabilitasnya. Sampel data homogen dapat menyebabkan hasil potensial bias karena bisa dari efek suasana hati sekarang mempengaruhi bagaimana responden memandang diri dan lingkungan mereka.

Keberhasilan atau kegagalan berbagi pengetahuan tergantung pada bagaimana individu atau kelompok menjalankan proses berbagi pengetahuan yang efektif, dan dengan siapa mereka bersosialisasi dalam berbagi pengetahuan (Smith, 2008). Laycock (2005), menyatakan bahwa

manajemen pengetahuan belum menjadi mode manajemen terbaru, jika didukung dengan benar dapat digunakan untuk memberi keuntungan bagi pelanggan. Laycock menyimpulkan bagaimana organisasi mengelola sebuah perubahan yang signifikan, terutama adanya perubahan budaya, yang terlibat dalam penggunaan pengetahuan sebagai pendorong utama untuk daya saing di masa depan.

Penulis memberikan rekomendasi kepada siapa saja yang ingin melanjutkan penelitian terkait dengan topik yang penulis buat di paper ini dengan beberapa kriteria seperti melakukan uji validitas dan reliabilitas kembali terhadap pertanyaan-pertanyaan yang akan dijadikan alat ukur terhadap variabel bebas dan terikat. Responden yang terlibat harus responden yang terlibat langsung didalam lingkungan pembelajaran organisasi serta membutuhkan waktu yang lebih lama untuk melibatkan responden yang tepat. Jumlah responden yang terlibat minimal 60 responden untuk mendapatkan hasil yang lebih reliabel dan valid.

Perlunya pemahaman aplikasi SPSS 19 sebelum melakukan penelitian lanjutan juga harus diperhatikan bagi yang ingin meneruskan riset ini. Mencari riset sejenis untuk dapat dibandingkan beberapa faktor yang terkait dengan pembelajaran organisasi serta pengaruhnya terhadap kinerja organisasi sehingga hasil yang didapat bisa sesuai dengan harapan dan memenuhi eskpetasi penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Cavalery, Steven A. (2008). Are learning organizations pragmatic? *The Learning Organization*, 15(6), 474-485.
- Hamza, S. (2009). Capturing tacit knowledge from transient workers: improving the organizational competitiveness. *International Journal of Knowledge Management*, 5(2), 87-102.
- McLaughlin, S. (2009). Improving supply chain performance through the implementation of process related knowledge transfer mechanisms. *International Journal of Knowledge Management*, 5(2), 64-86.
- Smith, Peter A. C. (2008). The Learning Organization turns 15: a retrospective. *The Learning Organization*, 15(6), 441-448.
- Walczak, Steven. (2008). Knowledge Management and organizational learning: An international research perspective. *The Learning Organization*, 15(6), 486-494.