

Pengaruh Kualitas Layanan Perumahan Terhadap Kepercayaan Konsumen Perumahan Kepada *Developer* (*studi kasus perumahan di kabupaten jember*)

Mikrozonasi Gempa Bumi Berdasarkan Frekuensi Natural Tanah Kota Jember (Kec. Sumpster dan Kaliwates)

Master Plan Sebagai Acuan Pengembangan Sarana Dan Prasarana Di SMP NEGERI 1 Situbondo

Rancang Bangun Mesin Pencetak Bata Untuk Meningkatkan Kapasitas Produksi Pada Paguyuban Pengrajin Bata Merah Kalisat Jember

Sistem Klasifikasi Kebutuhan non-Fungsional *Security* Berbasis Katalog sig, iso/iec 9126 dan Data Pelatihan

Analisis kinerja jaringan MPLS Berdasarkan Kelas Trafik

Desain Alat Ukur Laju Putaran Dengan Menggunakan Sensor Pasangan LED dan Fotodiode

Evaluasi drainase kawasan pada areal stasiun kereta api jember

Desain Sistem Kontrol Robot Pemindah Barang Dengan Sensor Warna

Peningkatan Knowledge Management Dapat Meningkatkan Kinerja Perusahaan

Studi Perencanaan Jembatan Kokap Menggunakan Struktur Rangka Beton Terbuka di Desa Sumber Kokap Kecamatan Taman Krocok Kabupaten Bondowoso

Jurnal
Teknologi

Volume :
04

Nomor :
19

Halaman :
1 - 121

Juni
2014

ISSN
1858-0092

Diterbitkan oleh :

Biro Afiliasi Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Jember

DEWAN REDAKSI

Pimpinan Umum/Penanggung Jawab :

Ir. H. Rusgianto, MM.

Pimpinan Redaksi :

Ir. Totok Dwi Kuryanto, MT.

Sekretaris :

Sofia Ariyani, SSi. MT.

Ir. Taufan Abadi, MT.

Dewan Redaksi :

Dr. Ir. Noor Salim, M. Eng.

Dr. Liliya Dewi Susanawati, ST. MT.

Taufik Timur Warisaji, S.Kom., M.Kom.

Sumardi, ST., MT. (Universitas Jember)

Nely Ana Mufaridah, ST. MT.

Ir. Herry Setyawan, MT.

Ir. Pujo Priyono, MT.

Ir. Rusgianto, MM.

Redaksi Pelaksana :

Muhtar, ST. MT.

Agung Nilogiri, ST., M.Kom.

Bagus Setya Ryntiarna, ST., M.Kom.

Desain Sampul :

Ari Eko Wardoyo, ST., M.Kom.

Iklan :

Aan Auliq, ST., MT.

Sirkulasi :

Abdul Haris, ST.

Alamat Redaksi :

Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Jember

Jl. Karimata 49 Jember 68121

Telp. 0331-336728 psw. 232

Fax. : 0331-337957

e-mail : Fatekumj@telkom.net

DAFTAR ISI
Volume 4 Nomor 19 Bulan Juni 2014

-  Pengaruh Kualitas Layanan Perumahan Terhadap Kepercayaan Konsumen Perumahan Kepada *Developer* (studi kasus perumahan di kabupaten jember) oleh Amri Gunasti (1-11)
-  Mikrozonasi Gempa Bumi Berdasarkan Frekuensi Natural Tanah Kota Jember (Kec. Sumbersari dan Kaliwates) oleh : Oleh : ¹ Arief Alihudien, ² Muhtar, ³ Ria Asih Aryani Sumitro, ⁴ Dwa Desa Warnana (12-24)
-  *Master Plan* Sebagai Acuan Pengembangan Sarana Dan Prasarana Di SMP NEGERI 1 Situbondo oleh Muhtar (18-28)
-  Rancang Bangun Mesin Pencetak Bata Untuk Meningkatkan Kapasitas Produksi Pada Paguyuban Pengrajin Bata Merah Kalisat Jember oleh Mahros Darsin¹⁾, Salahuddin Junus²⁾, Januar Fery Irawan³⁾ Taufiq Hidayat⁴⁾ (29-34)
-  Sistem klasifikasi kebutuhan non-fungsional *security* berbasis katalog sig, iso/iec 9126 dan data pelatihan oleh Wiwik Suharso, S.Kom, M.Kom (35-40)
-  Analisis kinerja jaringan MPLS Berdasarkan kelas trafik oleh Sofia Ariyani ¹⁾ Fandhu Y.P.²⁾ (41-53)
-  Desain Alat Ukur Laju Putaran Dengan Menggunakan Sensor Pasangan LED dan Fotodioda oleh Rusgianto¹⁾ (54-62)
-  Evaluasi drainase kawasan pada areal stasiun kereta api jember oleh Noor salim (63-76)
-  Desain sistem kontrol robot pemindah barang Dengan sensor warna oleh Herry setyawan, fahmi hafid lantikawan (77-94)
-  Peningkatan Knowledge Management Dapat Meningkatkan Kinerja Perusahaan oleh Dewi Lusiana (95-100)
-  Studi perencanaan jembatan kokap menggunakan struktur rangka beton terbuka di desa sumber kokap kecamatan taman krocok kabupaten bondowoso Oleh : Totok Dwi Kuryanto (101-120)

Peningkatan Knowledge Management Dapat Meningkatkan Kinerja Perusahaan

Dewi Lusiana *)

Abstrak

Penilaian kinerja memegang peranan penting di perusahaan karena penilaian kinerja dapat membantu perusahaan dalam mendeteksi kelemahan yang terdapat dalam perusahaan untuk dilakukan perbaikan. Dari Strategic Objective dapat ditingkatkan Knowledge Managemnetnya, kemudian diukur untuk mengetahui kinerja perusahaan. Sehingga dapat diketahui sejauh mana strategi yang telah ditentukan dapat tercapai. Metode yang digunakan untuk penilaian kinerja ini dengan menggunakan Balance Scorecard. Karena *Balanced Scorecard* sebagai kerangka sistem pengukuran kinerja menggunakan system proses hirarki analitik (AHP) didasarkan pada perspektif: belajar dan pertumbuhan, proses internal / bisnis, pelanggan, dan kinerja keuangan. Sistem ini dapat membantu menentukan bobot strategi. Selain itu Balanced Scorecard terbukti mampu menjadi dasar menguatkan knowledge management (Fairchild, 2002). Setelah kinerja perusahaan diukur dapat diketahui hal mana saja yang perlu perbaikan, cara perbaikannya adalah dengan meningkatkan lagi knowledge management pada sasaran yang perlu diperbaiki.

Kata kunci : Balance Scorecard, Knowledge Management, AHP

PENDAHULUAN

Untuk mampu bersaing, perusahaan harus menunjukkan kinerja yang baik, oleh karena itu pengukuran kinerja dipandang sangat penting dalam perusahaan. Pengukuran kinerja diperlukan bagi manajemen untuk memahami keadaan sistem dan untuk memperbaiki kinerja sehingga mempunyai daya saing .

PENGUKURAN KINERJA

Pengukuran kinerja merupakan suatu kegiatan yang didalamnya meliputi beberapa aktivitas, antara lain seperti menentukan kriteria yang akan diukur, mengidentifikasi metode pengolahan data, serta proses untuk mengumpulkan data yang terkait. Evaluasi kinerja perlu dilaksanakan dengan tujuan untuk menilai kemajuan suatu organisasi agar tercapai suatu performance expectations sehingga dapat menjelaskan bagaimana hubungan sebab akibat antara kegiatan pengukuran kinerja yang telah dilakukan dengan hasil akhir yang dicapai. Sedangkan definisi dari pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

BALANCED SCORECARD

Model Pengukuran kinerja yang terintegrasi terus berkembang antara lain pengukuran kinerja matrix, SMART piramida, *balanced scorecard*, performance prism. Dari perkembangan model pengukuran kerja diatas, *Balanced Scorecard* yang diusulkan oleh Kaplan dan Norton adalah model pengukuran kinerja yang lebih populer digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja pada industri manufaktur karena model tersebut bisa memenuhi tuntutan kinerja yang harus dipenuhi dalam suatu industri manufaktur. Tujuan dan pengukuran *BalancedScorecard* bukan hanya pada pengukuran finansial dan non finansial melainkan hasil dari suatu proses atas bawah(*top-down*) yang berdasarkan misi dan visi. Kelebihan dari ukuran ini adalah adanya pendekatan untuk menerjemahkan misi, visi, dan strategi perusahaan kedalam tujuan-tujuan dan pengukuran yang lebih nyata. *Balanced Scorecard* menerjemahkan misi dan strategi ke dalam berbagai tujuan dan ukuran yang tersusun dalam 4 perspektif :Perspektif Finansial, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Keempat perspektif di atas menawarkan suatu keseimbangan antara tujuan jangka pendek dan panjang hasil dan keempat perspektif ini memberi kerangka kerja bagi Balanced Scorecard.

ANALYTIC HIRARKI PROSES

AHP adalah keputusan kuat dan fleksibel untuk membantu menetapkan prioritas dan membuat keputusan terbaik dalam situasi yang perlu untuk mempertimbangkan aspek kualitatif dan aspek kuantitatif. AHP tidak hanya membantu membuat keputusan terbaik, tetapi juga memberikan alternative yang jelas mengapa keputusan itu adalah yang terbaik. Indikator kinerja yang telah ditentukan memiliki pengaruh yang relatif berbeda terhadap peningkatan kinerja secara keseluruhan. Untuk dapat mengetahui derajat kepentingan suatu indikator kinerja terhadap lainnya dalam menentukan kinerja perusahaan, maka diperlukan suatu pembobotan. Pembobotan dilakukan dengan menggunakan metode *Analytical Heirachy Process* (AHP) melalui perbandingan berpasangan untuk setiap perspektif sampai dengan indikator kinerjanya. Dari perspektif hingga indikator kinerja yang telah ditentukan, kemudian dibuat suatu hierarki penentuan bobot. Berdasarkan penyusunan hirarki tersebut, dilanjutkan dengan perhitungan bobot mulai dari perspektif sampai dengan indikator kinerja yang secara teknis dapat diukur.

KNOWLEDGE MANAGEMENT

Tujuan manajemen pengetahuan menurut Beijerse (2000) mendefinisikan manajemen pengetahuan sebagai pengelolaan informasi di dalam sebuah organisasi dengan mengarahkan strategi, struktur, budaya, sistem, kapasitas dan sikap mental manusia dengan memperhatikan pengetahuan mereka. Manajemen pengetahuan tersebut, terdiri dari proses untuk menjangring, mendistribusikan dan menggunakan pengetahuan secara efektif. (Davenport dan Prusak, 1999).

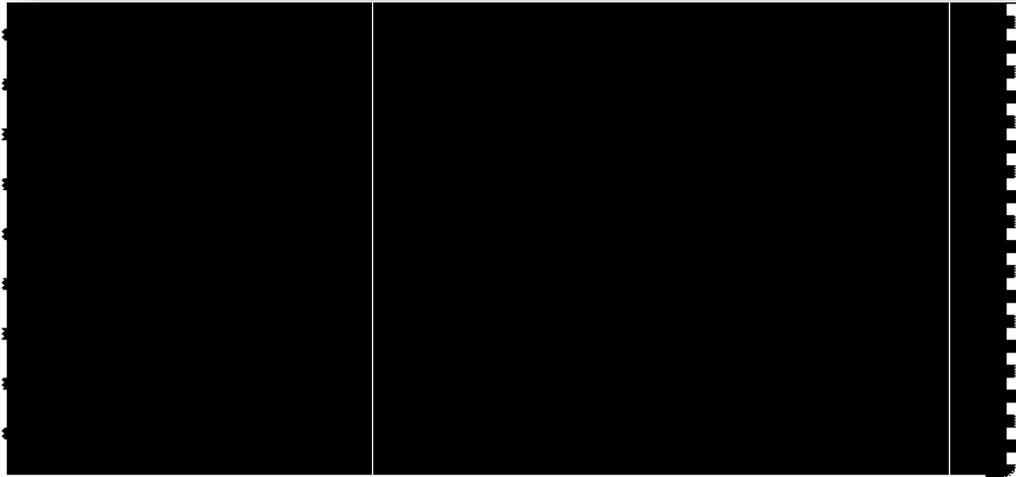
METODOLOGI PENELITIAN



HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pembobotan dengan menggunakan metode *Analytical Heirachy Process* (AHP) dapat dilihat pada gambar berikut :

GOAL (1,000)			
Financia (0,657)	Costumer (0,094)	IPB (0,203)	LG (0,046)
ROA	CC	Inovasi	Rekrut
Profit	SQ	Develop	Absen
Seles	WT	BES	Reward
EBITDA	CA	baikkan	Langgar
DiE	JK	ITSDPA	training
	BB	Tersedia	
	KA	iklan	
		NB	



Gambar Perhitungan AHP dari Expert Choice

KPI	Hasil	Target	Pencapaian	Skor	Bobot	Jumlah		
Rasio Return on Assets (ROA)	0,70	0,8	0,88	4	0,261	1,044	Hijau	
Rasio Net profit	0,54	0,6	0,89	4	0,513	2,052	Hijau	
Sales revenue	0,07	0,12	0,58	2	0,063	0,126	Merah	
EBITDA	0,03	0,06	0,58	2	0,129	0,258	Merah	
Debt to equity	0,06	0,08	0,75	3	0,033	0,099	Kuning	
0,657	3,579							
2,351	Hijau							
Customer Complaint	0,45	0,11	0	0,00	1	0,391	0,391	Merah
Service Quality	0,74	0,85	1	0,85	4	0,245	0,980	Hijau
Waktu Tunggu jawaban Call Center		0,9493	1	0,95	4	0,094	0,376	Hijau
Customer Acquisition	0,76	0,27	0,3	0,89	4	0,152	0,608	Hijau
Jumlah Konsumen yang aktivasi Data		1	1	1,00	5	0,058	0,290	Hijau
Besarnya Penggunaan Bandwith		0,29	0,3	0,97	4	0,036	0,144	Hijau
Keluhan atas akurasi tagihan		0,1	0	0,00	1	0,023	0,023	Merah

Total Customer							0,094	2,812		
Jumlah untuk kriteria customer								0,264	Hijau	
Inovasi pelayanan dan Inovasi produk	82,00	84,00	0,02	0,1	0,24	1	0,155	0,155	Merah	
Develop technology			3	5	0,60	2	0,105	0,210	Merah	
Jumlah BTS di semua daerah Indonesia	36.557,00	42.623,00	0,17	0,12	1,38	4	0,35	1,400	Hijau	
Maintenance BTS	724,00	684,00	0,016	0,05	0,32	1	0,219	0,219	Merah	
Jumlah BTS HSDPA		32.520,00	0,76	0,86	0,89	4	0,048	0,192	Hijau	
Besarnya bandwith yang tersedia	64,00	72,00	0,13	0,1	1,25	4	0,033	0,132	Hijau	
New Business	1.665,00	1.875,00	0,13	0,1	1,26	4	0,061	0,244	Hijau	
Jumlah belanja iklan			0,116	0,1	1,16	4	0,029	0,116	Hijau	
Total Internal Busines Process								0,203	2,668	
Jumlah untuk kriteria internal business process									0,542	Hijau
Jumlah pekerja baru	4.421,00	4.417,00	-0,001	0,05	-0,02		1	0,063	0,063	Merah
Absensi karyawan	21.264,00	24.228,00	0,139	0,1	0,39		1	0,261	0,261	Merah

Reward	425,00	615,00	0,447	0,4	1,12	4	0,129	0,516	Hijau
Daftar pelanggaran	341,00	287,00	0,158	0,15	0,06	1	0,033	0,033	Merah
Jumlah training yang dilaksanakan			0,83	0,95	0,87	4	0,513	2,052	Hijau
Learning and Growth							0,046	2,925	
Jumlah untuk kriteria learning and growth								0,135	Hijau
TOTAL								3,292	Hijau

Keterangan

Skor

Pencapaian

	5	100%
	4	$80\% \leq P < 100\%$
	3	$70\% \leq P < 80\%$
	2	$50\% \leq P < 70\%$
	1	$P < 50\%$

KESIMPULAN

Setelah dilakukan peningkatan Knowledge management maka goal dari pengukuran kinerja I dilihat dari perspektif finansial, secara keseluruhan kinerja adalah baik, berwarna hijau. Sudah ada perbaikan dibandingkan kinerja dengan belum ditingkatkan Knowledge Managementnya. Walaupun apabila dilihat secara mendetail dari masing-masing prespektif ternyata komponen (KPI) masih terdapat warna merah dan kuning. Untuk customer secara keseluruhan baik, meski masih perlu dilakukan perbaikan. Sedangkan untuk kriteria *Internal busines and process* dan *Learning and Growth* secara keseluruhan bisa di nilai baik, tetapi pada kriteria *learning and growth* haruslah diperhatikan ada tiga KPI di nilai buruk, untuk *internal business process* terdapat tiga KPI haruslah diperhatikan juga karena ketiga kriteria tersebut bernilai buruk. Untuk melakukan perbaikan ini dengan cara meningkatkan Knowledge Management di sasaran yang diperbaiki, sehingga bias lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony A. Atkinson, Rajiv D. Banker, Robert S. Kaplan, dan S.Mark Young (1997), *Management Accounting*. Edisi ke-2, New Jersey: Prentice Hall, Inc
- Artley, Will dan Stron, Suzanne. (2001). *The Performance Handbook : Establishing and Integrated Performance Measurement System*.
- Chang Lin Yang, Shan-Ping Chuang, Rong-Hwa Huang, 2009, *Manufacturing Evaluation System based on AHP/ANP approach for water fabricating industry*
- Fitzgerald, L., Johnston, R., Brignall, T.J., Silvestro, R. and Voss, C., 1991, *Performance Measurement in Service Business*, The Chartered Institute of Management Accountants, London
- Kaplan. R. S. dan David P. Norton, 2000, *Balanced scorecard, Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Erlangga, Jakarta.
- Mulyadi. 1999, *Strategic Manajement System dengan Pendekatan Balanced Scorecard*, No.02 TH XXVII, Majalah Usahawan, Jakarta.