

## INTISARI

Sebagai bagian dari industri penerbangan, Garuda Indonesia dihadapkan pada tingkat kompetisi yang sangat ketat terutama akibat globalisasi. Berbagai strategi dibangun, terutama terkait dengan kompetensi unik sebagai keunggulan kompetitifnya. Salah satu metode dalam menyiapkan sumber daya manusia adalah melalui penerapan *Knowledge Management System* agar pengetahuan dapat bernilai tambah bagi organisasi dalam membangun kemampuan kompetitifnya. Pemanfaatan teknologi dalam transfer pengetahuan tidak hanya untuk menjawab kebutuhan bisnis tetapi juga kebutuhan sebuah peradaban. Untuk itu, *Knowledge Management System* harus dilihat sebagai *socio-technical aspect*, karena merupakan keterpaduan faktor teknologi dan manusia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dan indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan stake holder, dalam pendidikan dan pelatihan pilot Garuda Indonesia. Disamping itu, penelitian ini juga bertujuan untuk membangun model yang mampu menjelaskan secara praktis kepuasan stake holders terhadap implementasi KMS di Garuda Indonesia.

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan empat faktor dengan 25 indikator dan disebarkan kepada 115 responden yang terdiri dari pilot, serta *stake holders* lainnya yang terkait dengan pendidikan dan pelatihan pilot di Garuda Indonesia. Selanjutnya, menggunakan metode analisa faktor, ekstraksi dan rotasi.

Hasil penelitian ini diperoleh 21 indikator baru sebagai variabel bebas yang dapat direpresentasikan oleh lima faktor, yakni, *Productive Learning Environment*, *Strategy Alignment*, *Progressive Leadership*, *Unintegrated IT System* dan *User Friendly Orientation*. Sementara implikasi manajerialnya adalah melalui model yang mampu dikelola manajemen untuk meningkatkan kepuasan *stake holders* dalam implementasi KMS.

Kata kunci : Knowledge Management System, analisa faktor, Garuda Indonesia, indikator, ekstraksi, rotasi

## ABSTRACT

*As a result of globalization, Garuda Indonesia amongst a highly competitive environment has developed several strategies in its human resource development especially related to distinctive competency enhancement as a competitive advantage. One of the applicable methods used is addressed to the implementation of knowledge management system, in which knowledge is expected to lead added value for organization. The use of technology itself, as transferring knowledge, is becoming more urgent as it deals not only to business aspects but also civilization ones. Thus, Knowledge Management System can also be seen as socio-technical aspect as it integrates both technology and human factor.*

*This research is designed to identify any relevant factors and indicators that influence stake holders' satisfaction on the Garuda Indonesia pilot training and education activities. In addition, this research is expected to present a new model that can provide practical explanation on the stake holders' satisfaction toward KMS implementation in Garuda Indonesia.*

*The research instrument constructed is based on 25 indicators represented by 4 factors, and it was answered by 115 respondents covering pilots and other interest parties which relate to the training activities in Garuda Indonesia. The data then is processed through factor analysis, extraction and rotation method.*

*This research results in 21 new indicators as independent variables represented by 5 factors such as Productive Learning Environment, Strategy Alignment, Progressive Leadership, Unintegrated IT System and User Friendly Orientation. On the other hand, the managerial implication is represented by a particular model which can be undertaken by respective management team in enhancing stake holders' satisfaction regarding KMS implementation.*

*Keywords: Knowledge Management System, factor analysis, Garuda Indonesia, indicator, extraction, rotation*