

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan *Confirmatory Research* dengan beberapa adaptasi. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh *Knowledge Infrastructure Capability* dan *Knowledge Process Capability* terhadap *Organizational Effectiveness*. Dimensi-dimensi yang digunakan adalah *Culture, Structure, Technology, Acquisition, Conversion, Application, Protection*, serta *intrinsic* dan *extrinsic organizational effectiveness*.

Proses pengambilan sampel menggunakan teknik *proportional sampling* dalam pengumpulan data. Data yang dikumpulkan berasal dari karyawan PT. Telkom tingkat pusat, regional, cabang sebanyak 200 responden. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan program AMOS 18. Validasi model dilakukan terhadap perusahaan bersama *knowledge expert* yang berada di divisi *knowledge management*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh yang paling besar terhadap *organizational effectiveness* diwakili oleh *knowledge process capability* dengan nilai bobot 69 %. *Knowledge infrastructure capability* memberikan bobot 31% terhadap *organizational effectiveness*. Berdasarkan konsep *knowledge process capability*, dimensi *application* merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap *organizational effectiveness* dengan bobot 37%. Apabila dilihat dari *knowledge infrastructure capability*, dimensi *structure* merupakan dimensi yang berpengaruh terhadap *organizational effectiveness* dengan bobot 41%.

Berdasarkan hasil *multigroup analysis*, terdapat perbedaan persepsi oleh karyawan tentang pengaruh *knowledge infrastructure capability* dan *knowledge process capability* terhadap *organizational effectiveness*. Perbedaan tersebut terjadi karena kurang terdistribusinya penerapan *knowledge management system* yang ada di PT. Telkom. Salah satu cara untuk memperbaikinya adalah dengan membuat *knowledge application system* yang adaptif, komunikatif dan interaktif. Pada penelitian selanjutnya dapat dikembangkan sebuah perbaikan yang integrative terhadap PT. Telkom *Head Office, Regional Offices* dan *Branch Offices*.

Kata Kunci: *Knowledge infrastructure capability, knowledge process capability* dan *organizational effectiveness*.