

PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* DENGAN METODE *MOST ADMIRED KNOWLEDGE* *ENTERPRISE (MAKE)* PADA WEB TIM TUGAS AKHIR BAAK BSI

Muhammad Fahmi

Abstract— *Knowledge Management is a process that coordinates The use of The information, Knowledge and experience. Given in Tim Tugas Akhir BAAK BSI especially The lack of data Management and information that is easy to work, which leads to The same problem keeps recurring, Then made Knowledge sharing to manage data and information work. Effectiveness is needed in sharing The information. Hence, The authors sought to analyze site usage Knowledge Management that have been used from 2011 until now in Tim Tugas Akhir BAAK, How a Web application as a Knowledge Management System. The author uses descriptive research methods were conducted in Team Final BAAK BSI and supported by The method of The Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE). Increasing The effectiveness of The final team members after using The Web "Tim TA" also has an effect on The improvement of The effectiveness of teamwork and team success in implementing Knowledge Management System (KMS). It concluded that Tim Tugas Akhir BAAK BSI has become a team that successfully implemented a Knowledge Management System (KMS).*

Intisari— *Knowledge Management merupakan sebuah proses yang mengkoordinasikan penggunaan informasi, pengetahuan dan pengalaman. Di BAAK BSI khususnya Tim Tugas Akhir telah menerapkan Knowledge sharing untuk mengelola data kerja dan informasi. Efektivitas sangat dibutuhkan dalam sharing informasi tersebut. Oleh karena itulah penulis berusaha menganalisa penggunaan website Knowledge Management yang telah digunakan dari tahun 2011 sampai sekarang di Tim Tugas Akhir BAAK, bagaimana penerapannya sebagai web Knowledge Management System. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yang dilakukan di Tim Tugas Akhir BAAK BSI serta didukung dengan metode The Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE).*

Kata kunci : Efektivitas, *Knowledge, Management, System, Website,*

I. PENDAHULUAN

Knowledge Management (KM) adalah suatu rangkaian kegiatan yang digunakan oleh organisasi untuk mengidentifikasi, menciptakan, menjelaskan, dan mendistribusikan pengetahuan untuk digunakan kembali, diketahui, dan dipelajari di dalam organisasi. Kegiatan ini biasanya terkait dengan objektif organisasi dan ditujukan untuk mencapai suatu hasil tertentu seperti pengetahuan bersama, peningkatan kinerja, keunggulan kompetitif, atau tingkat inovasi yang lebih tinggi. Sedangkan Organisasi adalah suatu kelompok orang yang memiliki tujuan yang sama. Baik dalam penggunaan sehari-hari maupun ilmiah, istilah ini digunakan dengan banyak cara.

BAAK BSI adalah bagian dari BSI yang dimana *Knowledge* (pengetahuan) banyak digunakan secara terus menerus dan berkesinambungan. Di era *Knowledge* saat ini sudah selayaknya bagi bagian tersebut untuk mulai membangun *Knowledge Management*.

Tim Tugas Akhir BAAK BSI telah menerapkan konsep *Knowledge Management* pada sebuah aplikasi berbasis Web yang sering disebut "Web Tim TA", sebagai sarana pendukung sistem kerja dan berupaya untuk meningkatkan sharing informasi, sehingga tercipta pelayanan yang baik.

Penerapan aplikasi berbasis Web yaitu "Web Tim TA" merupakan sebuah Website yang digunakan untuk sharing informasi yang juga merupakan Web dari *Knowledge Management*, proses pengembangan informasi tidak hanya melibatkan Tim Tugas Akhir BAAK, tetapi juga melibatkan Divisi Informasi Publik (DIP) yaitu *Call Center* BSI.

Seluruh komputer karyawan terkoneksi dengan infrastruktur jaringan internet dan intranet. Fasilitas tersebut menjadi kunci jalannya *Knowledge Sharing* melalui "Web Tim TA". Oleh karena itu dengan ketersediaan infrastruktur yang dapat mengakomodasi dan dapat digunakan secara mudah menjadi salah satu hal yang penting dalam kegiatan *Knowledge Sharing* antara BAAK dan DIP.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Menganalisa penggunaan Web *Knowledge Management System* pada Tim Tugas Akhir BAAK BSI apakah dapat meningkatkan efektifitas kinerja bagi karyawannya dan Mengetahui sejauh mana penerapan kaidah-kaidah dalam *Knowledge Management* khususnya metode MAKE yang telah diterapkan.

II. KAJIAN LITERATUR

a. Knowledge Management System

Menurut Von Krogh, Ichiyo, serta Nonaka, disampaikan ringkasan gagasan yang mendasari pengertian mengenai pengetahuan [7]:

1. *Knowledge* merupakan *justified true believe*. Seorang individu membenarkan (justifies) kebenaran atas kepercayaannya berdasarkan observasinya mengenai dunia. Jadi bila seseorang menciptakan pengetahuan, ia menciptakan pemahaman atas suatu situasi baru dengan cara berpegang pada kepercayaan yang telah dibenarkan.
2. *Knowledge* merupakan sesuatu yang eksplisit sekaligus terbatinkan (*tacit*). Beberapa pengetahuan dapat dituliskan di kertas, diformulasikan dalam bentuk kalimat-kalimat, atau diekspresikan dalam bentuk gambar. Namun ada pula pengetahuan yang terkait erat dengan perasaan, keterampilan dan bentuk bahasa utuh, persepsi pribadi, pengalaman fisik, petunjuk praktis (*rule of thumb*) dan institusi. Penciptaan pengetahuan secara efektif bergantung pada konteks yang memungkinkan terjadinya penciptaan tersebut.
3. Penciptaan pengetahuan melibatkan lima langkah utama, bahwa penciptaan pengetahuan organisasional terdiri dari lima langkah utama yaitu:
 1. Berbagi pengetahuan terbatinkan;
 2. Menciptakan konsep;
 3. Membenarkan konsep;
 4. Membangun prototype;
 5. Melakukan penyebaran pengetahuan diberbagai fungsi dan tingkat organisasi. [7].

b. Penerapan Knowledge Management System

Menurut Birkinsaw [7] juga menggarisbawahi tiga kenyataan yang sangat mempengaruhi berhasil tidaknya *Knowledge Management*, yaitu:

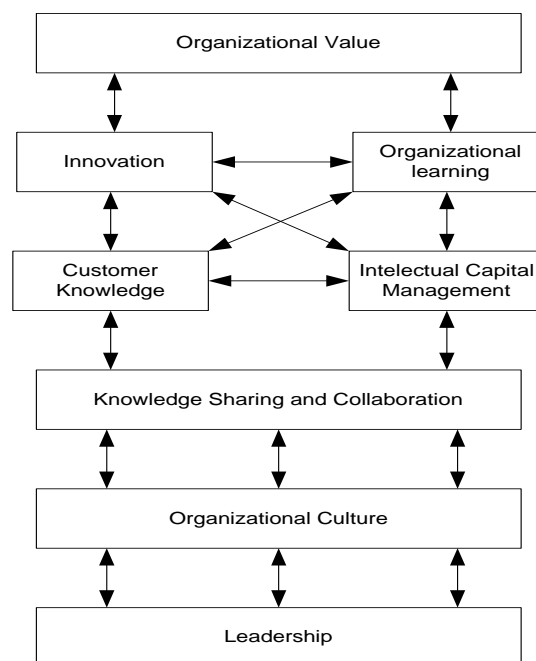
1. Penerapannya tidak hanya menghasilkan *Knowledge* baru, tetapi juga mendaur ulang *Knowledge* yang sudah ada.
2. Teknologi informasi belum sepenuhnya bisa menggantikan fungsi-fungsi jaringan sosial antar anggota organisasi. [7].

c. The Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE)

The Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE), *Knowledge Management* menjadi salah satu isu penting dalam perjalanan sebuah organisasi untuk mengoptimalkan

seluruh potensi dan sumber daya yang mereka miliki. Dan itulah yang mendorong beberapa pihak untuk membuat beragam kriteria mengenai organisasi yang pantas diakui sebagai *Knowledge enterprise* [3].

d. Kerangka MAKE STUDY



Sumber: Fatwan dan Deni (2009)

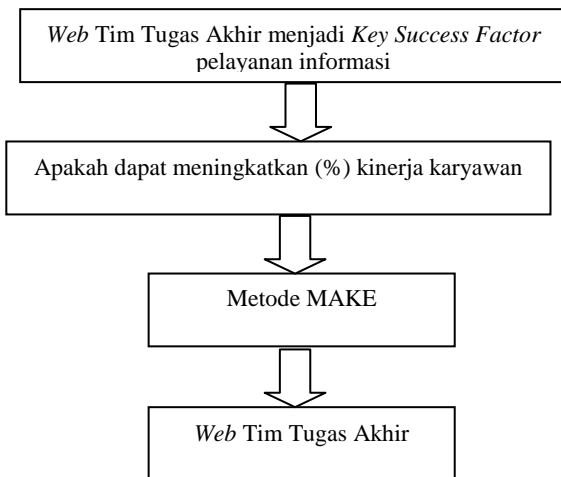
Gambar 1. Kerangka MAKE (*Mos Admired Knowledge Enterprise*).

III. METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah untuk menjawab hasrat keingintahuan manusia yang berkaitan dengan analisa dan konstruksi, yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten. Metodologis berarti sesuai dengan metode atau cara tertentu, sistematis adalah berdasarkan suatu sistem, sedangkan konsisten berarti tidak adanya hal-hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu.

a. Kerangka Penelitian

Program riset Global MAKE menggunakan delapan dimensi organisasi berbasis pengetahuan yang didapat dari studi atas berbagai macam pendekatan dan model pengetahuan. MAKE mengadopsi kerangka kerja yang dikembangkan oleh CREATE, konsorsium KM international, Theseus Institute, sebagaimana dapat dilihat pada grafik di bawah ini :



Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gambar 2. Kerangka Penelitian

b. Web Tim Tugas Akhir

Web Tim Tugas Akhir merupakan sebuah Web yang berjalan di jaringan intranet BSI. Penggunaan Web ini merupakan sebuah Web yang digunakan agar proses arus informasi dapat dilakukan secara interaktif. Dengan Website ini, proses pertukaran informasi secara lisan tidak diperlukan lagi. Penerima informasi seperti DIP (Divisi Informai Publik) yang terdiri dari *Call Center* ataupun Tim Tugas Akhir BAAK BSI itu sendiri cukup mengakses Web Tim Tugas Akhir tersebut.

Dengan penggunaan Web *Knowledge Management* ini dalam mengelola/memanage informasi sehingga proses distribusi informasi dilakukan secara mudah, lebih efisien dan efektif. Proses pentransferan tacit to explicit lebih mudah diarahkan. Pemanfaatan itu antara lain :

Pemakai informasi seperti *Call Center* dapat mencari informasi secara mandiri dengan Web *Knowledge Management* ini sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Dengan adanya sistem tersebut, pencarian data dan masalah yang timbul dapat dengan cepat terselesaikan.

c. Jenis Penelitian

Dalam penelitian yang penulis lakukan, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yang dilakukan di Tim Tugas Akhir BAAK BSI serta didukung dengan metode *The Most Admired Knowledge Enterprise* (MAKE).

d. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah sekumpulan suatu objek/subjek yang memiliki karakteristik yang sama pada suatu wilayah, untuk kemudian dilakukan penelitian. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik obyek/subyek populasi tersebut [8]. Populasi yang diambil penulis berdasarkan dari penelitian yang penulis lakukan yaitu keseluruhan karyawan pemakai informasi yaitu Tim Tugas Akhir BAAK dan *Call Center*. Proses pengambilan sampel dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berupa data primer dan sekunder.

e. Analisa Data

Penyebaran informasi dan *Knowledge* pada *Knowledge Management System* yang dikembangkan di Tim Tugas Akhir BAAK BSI dilakukan melalui dua mekanisme yaitu Push dan Pull. Pada mekanisme Push informasi *Knowledge* baru yang terdokumentasi disediakan untuk proses pembelajaran dalam rangka mendukung pelayanan. Sedangkan pada mekanisme Pull adanya pencarian informasi dan *Knowledge* yang diperlukan dan yang diinginkan dalam rangka proses pelayanan dalam mendukung aktivitas tersebut.

f. Daftar Penyusunan Quesioner

Quesioner yang penulis berikan untuk semua pengguna Web "Tim TA" dibuat dengan menggunakan skala likert. Skala likert didesain untuk menilai sejauh mana subyek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diajukan. Di dalam penelitian menggunakan skala likert ini umumnya menggunakan lima point dimulai dari 5 (Sangat Setuju/SS), 4 (Setuju/S), 3 (Netral/N), 2 (Tidak setuju/ TS), dan 1 (Tidak Sangat Setuju/TST), untuk hasil quesioner kepada pengguna tools KM tersebut dapat diketahui seberapa baik Tim Tugas Akhir BAAK ini dalam hal menerapkan metode pemberian informasi yang memudahkan divisi lain dalam mendapatkan informasi dan meneruskannya ke lingkungan luar sehingga nantinya dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan. Dengan didukung oleh penerapan Web "Tim TA" sehingga rentang skor yang mungkin dapat diperoleh dan arti dari hasil skor tersebut adalah sebagai berikut:

1,00 – 1,79	Sangat Buruk (SBR) / Sangat Rendah (SR)
1,80 – 2,59	Buruk (BR) / Rendah (R)
2,60 – 3,39	Cukup Baik (CB) / Cukup Tinggi (CT)
3,40 – 4,19	Baik (B) / Tinggi (T)
4,20 – 5,00	Sangat Baik (SB) / Sangat Tinggi (ST)

Quesioner yang pertama adalah ditujukan hanya untuk *Call Center* BSI sebagai pengguna informasi dan quesioner yang kedua ditujukan hanya untuk Tim Tugas Akhir BAAK sebagai penyedia informasi dengan tetap menggunakan skala Likert. Sehingga dari hasil penghitungan skala ini dapat diketahui seberapa baik Tim Tugas Akhir dalam menerapkan penggunaan teknologi Web "Tim TA" dan juga menganalisa apakah Tim Tugas Akhir BAAK telah memiliki karakteristik-karakteristik organisasi yang telah menerapkan *Knowledge Management* atau tingkat kesiapan organisasi untuk dapat mengelola pengetahuan yang dimilikinya dengan baik. Rentang skor yang mungkin dapat diperoleh dan arti dari hasil skor tersebut [5] adalah sebagai berikut:

1,00 – 1,79	Berarti organisasi sangat buruk dalam menerapkan <i>Knowledge Management</i> sehingga organisasi perlu melakukan pembenahan besar-besaran untuk segera menerapkan <i>Knowledge Management</i> .
-------------	---

- 1,80 – 2,59 Berarti organisasi buruk dalam menerapkan *Knowledge Management* sehingga organisasi perlu segera melakukan pembenahan untuk segera menerapkan *Knowledge Management*
- 2,60 – 3,39 Berarti organisasi telah cukup memiliki beberapa karakteristik dalam *Knowledge Management*
- 3,40 – 4,19 Berarti organisasi telah memiliki dasar yang baik dalam hal penerapan *Knowledge Management*
- 4,20 – 5,00 Berarti organisasi telah memiliki karakteristik yang baik dalam hal penerapan *Knowledge Management*.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Responden

Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan 20 kuesioner kepada para *Call Center*. Selain dari *Call Center*, penulis juga memberikan lembar kuesioner kepada anggota Tim Tugas Akhir, jumlah responden yang diambil sebanyak 14 orang. Hal ini dilakukan karena penulis ingin menganalisa sejauh mana pemanfaatan penggunaan Web “Tim TA” yang sudah berjalan saat ini, baik dilihat dari sebelum menerapkan Web ini maupun setelah penggunaan Web ini. Dan melihat apakah penggunaan Web “Tim TA” yang ada di Tim Tugas Akhir ini telah menjadikan tim yang sukses dalam menerapkan *Knowledge Management System* (KMS).

b. Tanggapan *Call Center* BSI dalam penerapan Web “Tim TA”

Dari keseluruhan data yang sudah diolah didapat kesimpulan bahwa analisa tanggapan terhadap penggunaan Web “Tim TA” ini dapat dikatakan sudah baik, artinya penggunaan Web ini dapat diterima dan digunakan dengan baik oleh *Call Center* BSI.

Nilai rata – rata dari keseluruhan pernyataan sebelum penggunaan Web “Tim TA” sebesar 3,55 yang berada pada interval 3,40 – 4,19 dengan kategori Baik. Sedangkan nilai rata – rata dari keseluruhan pernyataan setelah penggunaan Web “Tim TA” sebesar 4,00 yang berada pada interval 3,40 – 4,19 dengan kategori Baik pula. Jika dibandingkan, selisih nilai rata-rata sebelum dan sesudah penerapan Web “Tim TA” adalah 0,45, yaitu ada penambahan 13% dari sebelum penggunaan Web “Tim TA”.

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan Web “Tim TA” dapat meningkatkan efektivitas kerja para *Call Center* BSI sehingga diharapkan kedepannya dengan penggunaan Web ini dapat lebih banyak lagi meningkatkan efektivitas kerja para *Call Center*.

c. Tanggapan Tim Tugas Akhir BAAK BSI dalam penerapan Web “Tim TA”

Dari keseluruhan data yang sudah diolah didapat kesimpulan bahwa analisa tanggapan terhadap penggunaan Web “Tim TA” ini dapat dikatakan sudah sangat baik, artinya penggunaan Web ini dapat diterima dan digunakan dengan baik oleh Tim Tugas Akhir BAAK BSI.

Nilai rata – rata dari keseluruhan pernyataan sebelum penggunaan Web “Tim TA” sebesar 3,34 yang berada pada interval 2,60 – 3,39 dengan kategori Cukup Baik. Sedangkan nilai rata – rata dari keseluruhan pernyataan setelah penggunaan Web “Tim TA” sebesar 4,10 yang berada pada interval 3,40 – 4,19 dengan kategori Baik. Jika dibandingkan, selisih nilai rata-rata sebelum dan sesudah penerapan Web “Tim TA” adalah 0,76, yaitu ada penambahan 23% dari sebelum penggunaan Web “Tim TA”.

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan Web “Tim TA” dapat meningkatkan efektivitas kerja para anggota Tim Tugas Akhir terbukti dengan perubahan kategori dari Cukup Baik ke kategori Baik. Sehingga diharapkan kedepannya dengan penggunaan Web ini dapat lebih banyak lagi meningkatkan efektivitas kerja para anggota Tim Tugas Akhir

d. Tanggapan Tim Tugas Akhir BAAK BSI dalam penerapan Web “Tim TA” sebagai web *Knowledge Management System*

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tanggapan dari Tim Tugas Akhir atas penerapan dan penggunaan Web “Tim TA” sebagai Web *Knowledge Management System* adalah Baik karena nilai rata-rata keseluruhan pernyataan adalah sebesar 4,12 yang berada pada interval 3,40 – 4,19. Artinya Tim Tugas Akhir sebagai organisasi sudah menjalankan kewajiban yang baik dalam hal mengelola manajemen pengetahuan berdasarkan metode MAKE, diharapkan untuk ke depannya tim dapat lebih meningkatkan lagi efektivitas dalam penggunaan Web “Tim TA” sebagai Web *Knowledge Management System*.

Di dalam membangun organisasi yang telah menerapkan *Knowledge Management System* perlu juga didukung dengan adanya *Knowledge sharing* yang merupakan salah satu instrumen dalam *Knowledge Management* yang sangat diperlukan oleh suatu organisasi untuk menumbuhkan inovasi/kreatifitas di dalam suatu organisasi. Kegiatan *Knowledge sharing* yang sudah berjalan dalam Web “Tim TA” sebenarnya sudah diterapkan melalui menu forum diskusi tetapi masih baru dan belum banyak dikunjungi. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengemukakan pendapat serta ide yang mereka miliki dalam hal mensukseskan proses peningkatan efektivitas kerja.

V. KESIMPULAN

Dan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap penggunaan Web *Knowledge Management System* "Tim TA" yakni:

- a. Dari hasil yang didapatkan oleh *Call Center* BSI dengan penggunaan Web ini, didapatkan bahwa terdapat peningkatan efektivitas kerja. Yang jika dibandingkan dengan sebelum menggunakan Web ini terdapat peningkatan efektivitas kerja sebanyak 13%.
- b. Dari hasil yang didapatkan oleh Tim Tugas Akhir BAAK BSI dengan penggunaan Web ini, didapatkan bahwa terdapat juga peningkatan efektivitas kerja karyawan. Yang jika dibandingkan dengan sebelum menggunakan Web ini terdapat peningkatan efektivitas kerja sebanyak 23%.
- c. Dengan menerapkan Web *Knowledge Management System* "Tim TA" melalui metode MAKE terbukti bahwa Tim Tugas Akhir BAAK BSI telah menjadi tim/organisasi yang sudah dikatakan sukses dengan hasil olah data kuesioner mencapai skor 4,12 dengan kategori Baik dalam mengelola manajemen pengetahuan tersebut.
- d. Peningkatan efektivitas kerja anggota Tim Tugas Akhir setelah menggunakan Web "Tim TA" juga berpengaruh kepada peningkatan efektivitas kerja tim dan kesuksesan tim dalam menerapkan *Knowledge Management System* (KMS).

Sehubungan dengan hasil penelitian yang telah penulis lakukan maka disini penulis mencoba memberikan beberapa saran yang berguna bagi kemajuan Tim Tugas Akhir:

1. Web "Tim TA" yang sudah berjalan di BAAK ini masih belum lengkap, oleh karena itu penulis berharap agar tim mau mengembangkan Website yang ada dengan menambahkan modul-modul yang diperlukan.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan penggunaan *Knowledge management System* Web "Tim TA" dapat lebih terlihat manfaatnya dengan bantuan dan kerjasama antara Tim Tugas Akhir, *Call Center* BSI dan bagian-bagian terkait.
3. Keberhasilan serta optimalisasi terhadap penggunaan Web *Knowledge Management System* yang diterapkan juga perlu adanya sebuah evaluasi kinerja yang dilakukan oleh masing-masing anggota.
4. Perlu adanya sebuah evaluasi kinerja yang dilakukan oleh masing-masing anggota.
5. Agar perancangan sistem informasi berbasis Web ini dapat lebih menarik, maka dapat dibuatkan antar muka pengguna yang lebih menarik dan interaktif sesuai perkembangan teknologi.
6. Diharapkan agar administrator dapat melakukan backup data dalam priode waktu tertentu, misalkan seminggu atau sebulan sekali. Agar data-data penting yang masuk ke Website tidak terjadi kerusakan dan hilang

REFERENSI

- [1]. Danim, Sudarwan. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bengkulu: PT RINEKA CIPTA. 2009.
- [2]. Dennis, Alan & Wixom, Haley, Tergaden. *Systems Analysis Desagn UML Version 2.0*. United States of America: John Wiley & Sons, Inc. 2009.
- [3]. Fatwan, Satyo dan Alex Deni. *Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE) Indonesia. Study and Lesson Learned From To Winners*. Jakarta : Gramedia. 2009.
- [4]. Maysaroh. *Analisis Penggunaan Tools Knowledge Management System Pada Pembelajaran Multimedia Interaktif "Virtual Drive Network" Menggunakan Metode Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE) Studi Kasus SMA Muhammadiyah 13 Jakarta*. Tesis. Jakarta : STMIK PASCA SARJANA NUSA MANDIRI. 2010.
- [5]. Munir, Ningky. *Knowledge Management Audit Pedoman Evaluasi Kesiapan Organisasi Mengelola Pengetahuan*. Jakarta: Penerbit PPM. 2008.
- [6]. Nonaka, Ikujiro and Takeuchi H. *The Knowledge Creating Company: How Japanesse Companies Create The Dynamics In Innovatio*. Oxford University Press. 2006.
- [7]. Setiarso, Bambang, Nazir Harjanto, Triyono, dan Hendro Subagyo. *Penerapan Knowledge Management Pada Organisasi*. Edisi 1 Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2009.
- [8]. Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2009.



Muhammad Fahmi, M.Kom. Tahun 2011 lulus dari Program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Tahun 2014 lulus dari Program Strata Dua (S2) Program Studi Magister Ilmu Komputer STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Saat ini bekerja sebagai staf IT di BSI dan sebagai tenaga pengajar di STMIK Nusa Mandiri Jakarta.