
| ARTIKEL PENELITIAN

Implementasi Pengembangan Sistem Manajemen Pengetahuan Organisasi di PT Indonesia Partner Solution

Suryatama Mahardika^{1*}

¹*Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta, Indonesia*

***Corresponding Author:** s.mahardika@gmail.com

| ABSTRACT

PT. Indonesia Partner Solution is a company providing outsourcing services established in Sidoarjo, East Java since 2010 and operates to provide contract labor needs such as cleaning services, security personnel, administrative staff, customer service, production operators, sales personnel and other labor position needs with outsourcing status. Armed with the experience owned by PT. Indonesia Partner Solution has twenty branch offices spread throughout Indonesia, with a total of 52 (fifty-two) core employees. In this study, the author will explain the implementation of the organizational knowledge management system at PT. Indonesia Partner Solution where this company is a service company whose operational activities are related to human resources. Furthermore, the author will explain what is meant by human resources are company employees. So that in a company an employee is expected to be able to carry out management functions well, accompanied by optimal knowledge management. An employee must be able to carry out planning, development, maintenance, use and assessment of human resources to facilitate the effective use of their performance in order to achieve personal goals and organizational goals, especially to improve their performance. In this study, an assessment of sixty-four percent of respondents stated that they strongly agree, thirty-one percent stated that they agree, four percent stated that they agree and one percent stated that they disagree that the implementation of the knowledge management system at PT. Indonesia Partner Solution is running well. Where in the assessment, sixty-four percent of respondents felt that they had obtained benefits from the knowledge management system implemented by the company. This means that the company has shown that it has the characteristics to become a learning organization.

| KEYWORDS

Knowledge Management; Management System; Organization.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi bisnis di Indonesia saat ini menunjukkan berbagai dinamika yang sangat pesat perkembangannya. Potensi pasar yang luas merupakan salah satu faktor utama sekaligus didukung oleh populasi Indonesia yang besar dan pertumbuhan demografi yang pesat mengakibatkan sektor bisnis di Indonesia mengalami perkembangan signifikan terutama dalam industri manufaktur, teknologi dan layanan (jasa). Pertumbuhan ekonomi bisnis di Indonesia tersebut juga didorong oleh kebijakan pemerintah yang mendukung investasi dan pembangunan infrastruktur. Berbagai proyek infrastruktur besar seperti pembangunan jalan, pelabuhan dan bandara telah memberikan dorongan signifikan terhadap konektivitas dan distribusi barang di seluruh pelosok negeri. Selain itu kebijakan pemerintah tentang reformasi usaha juga semakin mempermudah investasi bagi para investor baik dalam maupun luar negeri.

Perusahaan jasa misalnya, bidang jasa memiliki peran penting dalam perekonomian dengan menyediakan layanan yang mendukung berbagai sektor. Perusahaan jasa berkontribusi pada peningkatan efisiensi, penciptaan lapangan kerja, dan pertumbuhan ekonomi. Perusahaan jasa juga

berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan bisnis serta mendorong inovasi. Sebagai penyedia sumber daya manusia terbesar sektor jasa adalah penyumbang lapangan kerja yang signifikan, menciptakan berbagai jenis pekerjaan dan mengurangi tingkat pengangguran.

Selain jasa, industri manufaktur juga berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi bisnis dan pengembangan sumber daya manusia dan teknologi. Peningkatan produksi dalam sektor manufaktur mampu menciptakan lapangan kerja baru dan meningkatkan daya beli masyarakat. Perkembangan teknologi juga berkontribusi terutama dalam sektor digital dan teknologi informasi. Startup lokal semakin menjadi bagian integral yang tidak terpisahkan dari ekosistem bisnis global dalam menciptakan lapangan kerja untuk talenta terbaik dan membawa inovasi ke berbagai sektor. Namun tantangan juga muncul seiring dengan pertumbuhan ini. Salah satu permasalahan utama adalah ketidaksetaraan regional dimana pertumbuhan ekonomi cenderung terpusat di pulau Jawa meninggalkan daerah-daerah lain dengan perkembangan yang lebih lambat. Selain itu ketidakpastian global dan fluktuasi harga komoditas masih menjadi resiko yang perlu diatasi oleh pelaku bisnis di Indonesia.

Dalam menghadapi tantangan saat ini, penting untuk terus mendorong diversifikasi ekonomi, mendukung pengembangan SDM berkualitas dan meningkatkan inklusifitas ekonomi. Peningkatan akses terhadap pendidikan dan pelatihan dapat membantu menciptakan tenaga kerja yang terampil dan inovatif. Peningkatan investasi di daerah juga perlu diperhatikan untuk mengurangi kesenjangan regional. Pada akhirnya pertumbuhan ekonomi dan bisnis di Indonesia merupakan hasil dari sinergi antara kebijakan pemerintah, inovasi sektor swasta dan partisipasi masyarakat. Dengan melanjutkan reformasi struktural mendorong inovasi dan memperkuat kerjasama antar sektor, Indonesia dapat terus meraih pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif.

Sumber Daya manusia (SDM) memegang peranan penting dalam kesuksesan sebuah organisasi (perusahaan) dalam skala kecil dan kesuksesan pertumbuhan ekonomi suatu kawasan dalam skala besar. Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan dikelola dengan baik akan meningkatkan produktivitas, inovasi, dan daya saing perusahaan. (source : wikipedia). Tanpa SDM yang kompeten perusahaan dan negara akan kesulitan mencapai tujuan dan tertinggal dalam persaingan bisnis. Sumber Daya Manusia adalah tonggak utama dalam mewujudkan peradaban bangsa dan peningkatan pengetahuan merupakan nutrisi bagi pengembangan kompetensi SDM tersebut. Berikut adalah beberapa poin penting mengenai peranan penting Sumber Daya Manusia (SDM) bagi suatu organisasi (perusahaan) antara lain :

- a. Aset Berharga; SDM adalah aset terpenting bagi perusahaan yang dapat menggerakkan roda organisasi. Karyawan yang berkualitas akan memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
- b. Peningkatan Produktivitas; dengan pengelolaan SDM yang efektif perusahaan dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Pelatihan dan pengembangan yang tepat akan meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan sehingga mereka dapat bekerja lebih efisien.
- c. Inovasi dan Kreatifitas; SDM yang berkualitas memiliki potensi untuk menciptakan inovasi dan ide-ide baru yang dapat memajukan perusahaan. Lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung pengembangan diri karyawan akan mendorong karyawan untuk berpikir kreatif.
- d. Keunggulan Daya Saing; perusahaan yang memiliki SDM unggul serta kompetensi yang terampil akan lebih mampu bersaing di pasar yang kompetitif.
- e. Adaptasi pada Perubahan; kemampuan beradaptasi dengan perubahan inovasi dan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan akan menjadi keunggulan kompetitif.
- f. Mencapai Tujuan Perusahaan; pencapaian tujuan SDM yang solid dan termotivasi akan membantu perusahaan mencapai tujuan strategis perusahaan.
- g. Membangun Budaya Perusahaan; manajemen SDM juga berperan dalam membentuk dan memperkuat budaya perusahaan yang positif dan produktif.

- h. Penyediaan Tenaga Kerja; SDM bertanggung jawab dalam proses rekrutmen, seleksi dan penempatan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan
- i. Pengembangan karyawan; pelatihan dan pengembangan karyawan SDM secara berkelanjutan dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawan yang pada akhirnya berkontribusi pada kesuksesan perusahaan

Manajemen pengetahuan merupakan kegiatan organisasi dalam mengelola pengetahuan sebagai aset, dimana dalam berbagai strateginya ada penyaluran pengetahuan yang tepat kepada orang yang tepat dan dalam waktu yang cepat hingga mereka bisa saling berinteraksi, berbagai pengetahuan dan mengaplikasikannya dalam pekerjaan sehari-hari demi peningkatan kinerja organisasi (source : wikipedia) Definisi manajemen pengetahuan masih beragam dari para ahli. Perbedaan ini terjadi karena masih beragam persepsi atau pendapat tentang perbedaan informasi dan pengetahuan. Para ahli dibidang informasi menyebutkan bahwa informasi adalah pengetahuan yang disajikan kepada seseorang dalam bentuk yang dapat dipahami atau data yang telah diproses atau ditata untuk menyajikan fakta yang mengandung arti. Sedangkan pengetahuan berasal dari informasi yang relevan yang diserap dan dipadukan dalam pikiran seseorang. Sedangkan pengetahuan berkaitan dengan apa yang diketahui dan dipahami oleh seseorang. Informasi cenderung nyata sedangkan pengetahuan adalah informasi yang diinterpretasikan dan diintegrasikan.

Jika ditinjau lebih lanjut maka manajemen pengetahuan terbagi atas dua yaitu explicit knowledge dan tacit knowledge dengan penjelasan masing-masing sebagai berikut :

- a. Explicit Knowledge. Bentuk pengetahuan yang sudah terdokumentasi atau terformalisasi, mudah disimpan, diperbanyak dipelajari, lebih mudah direkam dikelola dan dimanfaatkan serta ditransfer ke pihak lain. Contoh : buku, koran, majalah, rekaman dialog dan multimedia based learning (tape/kaset, video dan media pembelajaran lainnya) contoh dalam kehidupan sehari-hari yaitu forum tanya jawab pada milis dan penulisan artikel di blog maupun di website, lecture note atau bahan kuliah yang keseluruhannya adalah bentuk dari explicit knowledge.
- b. Tacit Knowledge. Pengetahuan yang berbentuk know-how, pengalaman, skill, pemahaman, maupun rules of thumb. Tacit knowledge ini kadang susah kita ungkapkan atau kita tuliskan karena knowledge tersebut tersimpan dalam pikiran (otak) masing-masing individu dalam organisasi sesuai dengan kompetensinya. Contohnya seorang koki hebat kadang ketika menulis resep masakan terpaksa menggunakan ungkapan garam secukupnya atau gula secukupnya. Karena memang dia sendiri tidak pernah mengukur berapa gram garam dan gula tersebut, semua menggunakan know-how dan pengalaman selama puluhan tahun memasak.

Kedua jenis (explicit dan tacit) knowledge dapat dikonversi melalui empat proses konversi yaitu : sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi, dan internalisasi.

- a. Sosialisasi; yaitu proses sharing yang diciptakan berdasarkan interaksi dan pengalaman langsung, hal ini menyebabkan terjadinya transfer tacit knowledge ke tacit knowledge contohnya seperti percakapan.
- b. Eksternalisasi; yaitu proses transfer knowledge berdasarkan dialog dan refleksi, menyebabkan pengartikulasian tacit knowledge menjadi explicit knowledge misal penulisan buku, diary, majalah, jurnal.
- c. Kombinasi; yaitu proses transfer knowledge berdasarkan konversi explicit knowledge menjadi explicit knowledge yang baru melalui sistemisasi dan pengaplikasian explicit knowledge dan informasi misal : merangkum artikel, cerita buku, dll.
- d. Internalisasi; yaitu proses transfer knowledge berdasarkan pembelajaran dan akuisis knowledge yang dilakukan oleh anggota organisasi terhadap explicit knowledge yang disebarkan ke seluruh organisasi melalui pengalaman sendiri sehingga menjadi tacit knowledge anggota organisasi, misal : dosen yang mengajar.

Proses transfer knowledge ini berlangsung berulang-ulang membentuk suatu siklus dan menyebabkan knowledge terus berkembang dari waktu ke waktu. Pengelolaan sistem manajemen pengetahuan ditujukan agar perusahaan mampu mewujudkan target-target perusahaan menjadi kreatif, inovatif serta efisien. Pengelolaan sistem manajemen pengetahuan yang optimal mampu menciptakan kompetensi sumber daya manusia yang mempunyai daya saing tinggi untuk jangka waktu yang panjang. Dengan sistem manajemen pengetahuan yang baik perusahaan dapat semakin cepat menyusun strategi dan bertindak obyektif untuk menyikapi setiap perubahan dan dinamika yang terjadi didalam maupun diluar organisasi. Melalui sistem manajemen pengetahuan pula perusahaan akan dapat terus meningkatkan nilai bisnisnya sesuai kompetensi inti yang dimiliki karena pengetahuan organisasi selalu berkembang dari waktu ke waktu mengikuti dinamika yang terjadi.

Pelaksanaan manajemen pengetahuan dalam organisasi (perusahaan) melibatkan tiga komponen utama yaitu manusia, proses dan teknologi yang dapat dijelaskan dengan rincian sebagai berikut :

- a. Manusia. Penerapan manajemen pengetahuan yang berhasil harus didukung dengan ketersediaan manusia yang kompeten. Oleh sebab itu hal pertama yang perlu dikembangkan adalah kompetensi manusia yang ada didalam organisasi dan kemudian memastikan individu dalam organisasi mengetahui dengan jelas peran dan tanggung jawab masing-masing dalam mengelola pengetahuan dan menjalankan manajemen pengetahuan (mempelajari, meningkatkan, atau mengalirkan pengetahuan).
- b. Proses. Proses manajemen pengetahuan yang jelas akan mempermudah inovasi atau penciptaan pengetahuan dan mempermudah transfer pengetahuan. Oleh karena itu perlu dibuat proses transfer dan aliran pengetahuan yang baik melalui identifikasi dan pemetaan pengetahuan serta analisa jejaring sosial.
- c. Teknologi. Teknologi akan membantu kolaborasi dan komunikasi yang terjadi dalam proses manajemen pengetahuan diantaranya dengan menangkap menyimpan dan mempermudah menggunakan informasi. Oleh sebab itu perlu dibangun sarana pendukung kolaborasi dan berbasis teknologi seperti misalnya basis data penyimpanan, server, portal atau perangkat teknologi informasi lainnya.

PT. Indonesia Partner Solution merupakan perusahaan penyedia jasa tenaga kerja alih daya (outsourcing) yang berdiri di Sidoarjo Jawa Timur sejak tahun 2010 dan beroperasi menyediakan kebutuhan tenaga kerja kontrak seperti jasa kebersihan, tenaga pengamanan, staf administrasi, customer service, operator produksi, tenaga penjualan serta kebutuhan posisi tenaga kerja lainnya dengan status alih daya. Berbekal pengalaman yang dimiliki PT. Indonesia Partner Solution telah memiliki dua puluh kantor cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Dalam usaha untuk mengembangkan bisnisnya perusahaan memiliki 20 (dua puluh) kantor perwakilan yang tersebar di berbagai kota seperti Jakarta, Surabaya, Yogyakarta, Bandung, Malang, Solo, Semarang, Cirebon, Purwokerto, Tegal, Kediri, Makassar, Banjarmasin, Samarinda, Palembang, Jember, Madiun, Lamongan dan Denpasar. Dengan sejumlah kantor perwakilan yang dimiliki tersebut PT. Indonesia Partner Solution saat ini mengoptimalkan kinerja 1 (satu) Kantor Pusat dan 4 (empat) Kantor Wilayah yang tersebar di Wilayah Kerja Satu Jawa Timur, Wilayah Kerja Dua Jawa Tengah, Wilayah Kerja Tiga Jabodetabek dan wilayah Wilayah Kerja Empat Luar Jawa dengan total karyawan inti sebanyak 52 (lima puluh dua) orang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan cara mengumpulkan, mengolah, menganalisa serta menyajikan data secara deskriptif dengan sampel kuesioner manajemen pengetahuan kepada tiga puluh delapan karyawan di PT. Indonesia Partner Solution.

Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan hasil yang diperoleh secara langsung dari karyawan perusahaan (responden) dengan metode wawancara dan kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data perusahaan, dokumen dan buku penunjang yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam pelaksanaannya penelitian ini dilakukan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada para karyawan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono : 2013). Materi wawancara ataupun pertanyaan didalam kuesioner meliputi pertanyaan tentang implementasi manajemen pengetahuan di perusahaan tersebut. Selain itu penelitian ini juga menggunakan buku-buku dan literatur yang berhubungan dengan topik yang diteliti dengan tujuan untuk mendapatkan data sekunder yang berhubungan dengan penelitian.

Metode Analisis Data

Menurut Umar (2003) pengambilan sampel dilakukan dengan ukuran sampel dapat diterima berdasarkan pada desain penelitian yang digunakan antara lain yaitu :

- a. Metode Deskriptif, dimana sampel dilakukan minimal 10 persen dari jumlah populasi. Sedangkan untuk sampel dengan populasi yang sangat kecil maka sampel minimal 20 persen dari populasi.
- b. Metode Deskriptif Korelasional yaitu minimal 38 subyek. Jumlah populasi yang diambil minimal adalah 20 persen dari seluruh jumlah karyawan yang ada. Responden dari penelitian ini merupakan karyawan dari PT. Indonesia Partner Solution. Jumlah populasi di perusahaan tersebut sebanyak 52 orang sehingga jumlah responden yang seharusnya dapat diteliti minimal 11 orang namun penulis melakukan pengumpulan responden sebanyak 38 karyawan karena menurut Umar (2003) untuk dapat menguji validitas dan reliabilitas minimal responden sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah teknik non probability sampling dengan metode quota sampling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kerangka Teori

Menurut George R. Terry dalam (Hasibuan, 2014) dijelaskan bahwa fungsi manajemen adalah perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pergerakan (actuating), pengawasan (controlling). Sedangkan menurut Ardana (2024:4) manajemen berasal dari kata to manage yang berarti mengelola, menata, mengurus, melakukan dan mengendalikan. Davidson & Philip V, 2022 dalam (Nawawi, 2012) knowledge management adalah sistem yang memungkinkan perusahaan menyerap pengetahuan, pengalaman, dan kreatifitas para stafnya untuk perbaikan perusahaan. Jadi dapat diapahami bahwa manajemen pengetahuan adalah suatu proses untuk mencari, menemukan, menyimpan, dan membagikan pengetahuan (keahlian, keterampilan, dan pengalaman) yang dimiliki oleh anggota didalam organisasi kepada organisasi dan anggota lainnya yang ada dalam organisasi tersebut.

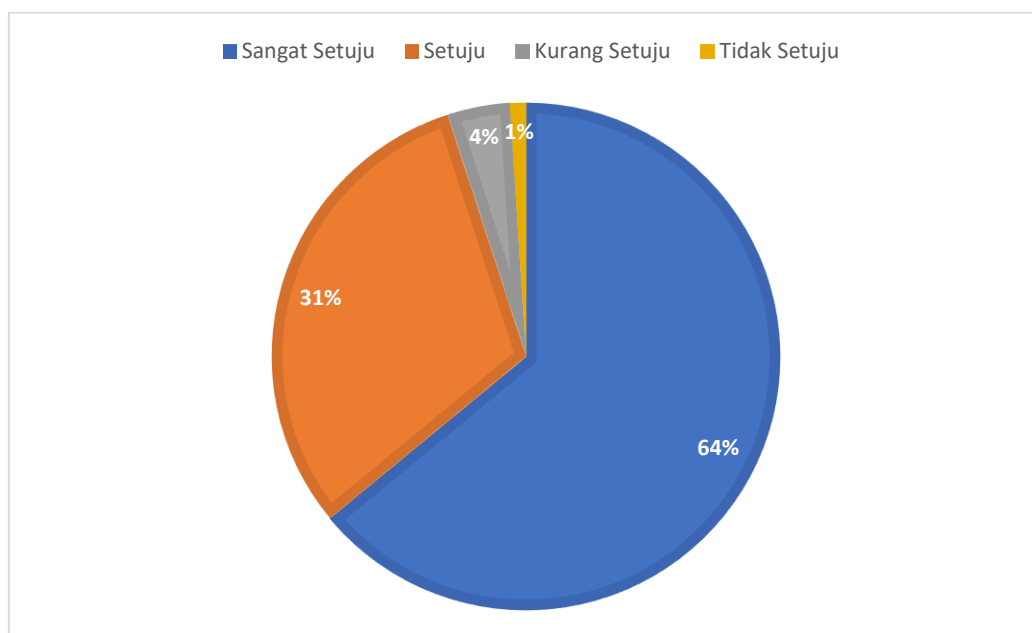
Sedangkan menurut Ardana (2012:3) manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi atau perusahaan. Menurut Handoko (2012:4) menyatakan manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi pengembangan pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Menurut Laudon (2010:98) manajemen pengetahuan adalah seperangkat proses bisnis yang dikembangkan dalam organisasi untuk menciptakan, menyimpan, memindahkan, dan menerapkan pengetahuan. Manajemen pengetahuan berfungsi untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam mempelajari lingkungan sekitar dan menerapkan pengetahuan tersebut dalam proses bisnisnya.

Menurut Stankosky yang dikutip oleh Dalkir (2011:5) manajemen pengetahuan terdiri dari memanfaatkan aset intelektual untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Sedangkan menurut Rigby yang dikutip Dalkir (2011:5) manajemen pengetahuan mengembangkan sistem dan proses untuk memperoleh dan berbagi aset intelektual. Manajemen pengetahuan meningkatkan generasi informasi yang berguna, ditindaklanjuti, bermakna dan berusaha untuk meningkatkan baik individu maupun team learning. Disamping itu dapat pula untuk memaksimalkan nilai dasar organisasi intelektual seluruh fungsi yang beragam dan lokasi yang berbeda.

Menurut Kim, S. & Ju. B (2008) perubahan paradigma knowledge tersebut terjadi karena kerap kali seseorang beralih pekerjaan hingga beberapa kali. Ketika seseorang keluar dari pekerjaannya maka orang tersebut pun akan membaawa knowledge mereka pergi dari instansi tersebut. Melihat fenomena tersebut alangkah baiknya sebuah organisasi harus dapat menangkap knowledge dan pengalaman seseorang yang bekerja didalamnya untuk dapat mengubah tacit knowledge mereka menjadi formal knowledge sehingga dapat digunakan bahkan setelah seseorang tidak lagi bekerja didalamnya. Tujuannya agar organisasi memiliki implementasi yang sukses dari knowledge management, karakteristik tertentu dari organisasi dan inisiatif knowledge management perlu dimunculkan. Beberapa kajian dalam literatur knowledge management telah memberikan karakteristik yang diperlukan untuk keberhasilan.

Temuan Penelitian

Penulis melakukan penelitian manajemen pengetahuan di PT. Indonesia Partner Solution kepada tiga puluh delapan responden dari total karyawan PT. Indonesia Partner Solution sebanyak lima puluh dua orang atau sekitar tujuh puluh tiga persen dari total keseluruhan jumlah karyawan. Dari kuesioner yang dilakukan tersebut diperoleh rincian hasil kuesioner sebagai berikut :



Tabel 1. Temuan Penelitian

Dari hasil kuesioner tersebut diperoleh penilaian sebesar enam puluh empat persen responden menyatakan sangat setuju, tiga puluh satu persen menyatakan setuju, empat persen menyatakan setuju dan satu persen menyatakan tidak setuju penerapan sistem manajemen pengetahuan di PT. Indonesia Partner Solution berjalan dengan baik. Dimana dalam penilaian tersebut enam puluh empat persen responden merasakan telah memperoleh manfaat dari sistem pengelolaan manajemen pengetahuan yang dilakukan perusahaan. Artinya perusahaan menunjukkan telah memiliki karakteristik untuk menjadi organisasi pembelajar.

Tabel 1. Hasil Kuisisioner

Sasaran Kuesioner	Hasil Kuesioner		Standar Nilai Implementasi Knowledge Management (dalam persen)
	Menyatakan Sangat Setuju	Menyatakan Setuju, Kurang Setuju dan Tidak Setuju	
Jumlah Responden: 52 karyawan	64%	36%	65-72 : Organisasi telah memiliki proses-proses pengelolaan pengetahuan yang baik
Jumlah Pertanyaan: 18	Artinya perusahaan menunjukkan telah memiliki karakteristik untuk menjadi organisasi pembelajar	Menunjukkan sistem manajemen pengetahuan di dalam perusahaan cukup baik	54-64 : Organisasi telah memiliki beberapa karakteristik untuk menjadi organisasi pembelajar
Pertanyaan			36-53 : Organisasi perlu menyusun rencana pengembangan proses pengelolaan pengetahuan secara lebih terinci
			Dibawah 36 : Organisasi memerlukan perbaikan mendasar dalam pengelolaan pengetahuannya

Nilai tersebut masih dibawah rata-rata implementasi manajemen pengetahuan sebesar enam puluh lima persen sampai dengan tujuh puluh dua persen sebagai indikator bahwa suatu perusahaan telah menjalankan sistem manajemen pengetahuan yang baik. Dengan nilai indikator hanya enam puluh empat artinya manajemen PT. Indonesia Partner Solution harus berkomitmen untuk meningkatkan penerapan manajemen pengetahuan dalam melaksanakan kegiatan operasional bisnisnya.

Materi Kuesioner (Angket)

Penulis melakukan pengambilan sampel dengan melakukan kuesioner (angket) kepada para responden dengan beberapa pertanyaan yang disusun untuk mengetahui implementasi manajemen pengetahuan didalam perusahaan. Adapun beberapa pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah :

- Ada kebiasaan diantara karyawan untuk saling berbagi pengetahuan
- Sering ditekankan pentingnya belajar aktif dalam mencapai sasaran pekerjaan
- Pengambilan keputusan dilakukan secara partisipatif
- Karyawan didorong untuk belajar bekerja dalam kelompok untuk memecahkan masalah
- Orang dilatih untuk belajar
- Perkembangan yang terjadi dilingkungan eksternal selalu aktif dipantau melalui benchmarking, survey dan riset
- Karyawan terus menerus memperbarui keterampiln melalui pelatihan, lokakarya atau belajar mandiri
- Di organisasi orang didorong untuk bertanggung jawab atas pengembangan kompetensi diri
- Karyawan aktif mencari informasi dan pengetahuan yang relevan dengan pekerjaan dari berbagai sumber didalam maupun diluar perusahaan
- Para eksekutif percaya bahwa jabatan yang benar bisa datang dari mana saja
- Pelatihan berfungsi untuk meningkatkan kompetensi para karyawan
- Tersedia akses yang luas terhadap informasi dan pengetahuan
- Karyawan aktif mencari informasi dan pengetahuan dari sumber didalam maupun diluar perusahaan

- n. Ada kebiasaan untuk mendiskusikan pekerjaan yang telah lalu untuk menarik pembelajaran yang bermanfaat
- o. Orang belajar dari kesuksesan maupun kegagalan
- p. Orang didorong untuk belajar melalui action learning (belajar dari refleksi pengalaman melakukan suatu kegiatan dan menerapkannya pada kegiatan lain/yang akan datang)
- q. Terdapat dukungan sistem teknologi informasi untuk memudahkan belajar dan bekerja
- r. Ada penghargaan terhadap gagasan-gagasan inovatif

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan inti PT. Indonesia Partner Solution dimana peneliti memperoleh hasil tentang penerapan knowledge management melalui penyebaran kuesioner (angket). Penulis melakukan penelitian kepada tiga puluh delapan responden dari total karyawan PT. Indonesia Partner Solution sebanyak lima puluh dua orang atau sekitar tujuh puluh tiga persen dari jumlah karyawan. Adapun karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. 67% responden menduduki level Supervisor; hal tersebut penulis lakukan untuk mendapatkan hasil penelitian yang sangat obyektif dimana middle management level merupakan pemimpin didalam suatu unit kerja dan selalu mengedepankan pengetahuan untuk mengambil keputusan.
- b. 43% responden menduduki posisi sebagai back office staf; penunjukan dominasi responden dari luar unit administrasi diharapkan mampu memberikan hasil penelitian obyektif mengingat unit kinerja penjualan dan bisnis merupakan ujung tombak perusahaan dan menggunakan manajemen pengetahuan dalam mendukung kinerja mereka serta produktifitas bisnis perusahaan sangat bergantung pada unit kerja non back office tersebut.
- c. 78% responden adalah generasi milenial: penulis menunjuk generasi milenial untuk menguji hasil penelitian memperoleh penilaian yang obyektif mengingat generasi milenial memiliki tingkat kompetensi dan pengetahuan yang sangat tinggi.
- d. 55% responden telah mengikuti pelatihan minimal lima kali: penulis melakukan penelitian kepada setidaknya lima puluh lima persen responden yang telah sering mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan baik internal maupun eksternal perusahaan untuk memperoleh penelitian yang obyektif.
- e. 90% responden telah memiliki masa kerja diatas tiga tahun; penulis melakukan penelitian kepada responden yang telah bekerja di perusahaan setidaknya lebih dari tiga tahun untuk mengetahui hasil implementasi manajemen pengetahuan yang telah dilaksanakan
- f. 56% responden adalah laki-laki dan 44% responden adalah Wanita; penunjukan responden ini disebabkan jumlah karyawan laki-laki di perusahaan lebih banyak daripada wanita sehingga diharapkan mampu menghasilkan hasil penelitian yang obyektif

Pembahasan

Manajemen pengetahuan yang berjalan di PT. Indonesia Partner Solution membuktikan bahwa implementasi knowledge manajemen tidak hanya dapat diterapkan di perusahaan-perusahaan dengan skala besar maupun perusahaan milik negara saja. Namun penerapan manajemen pengetahuan juga dapat diterapkan pada perusahaan dengan skala kecil, kelas menengah bahkan UMKM sekalipun sebagai pacuan untuk mengembangkan dan meningkatkan bisnis dari pengelolaan manajemen pengetahuan yang baik.

Implementasi manajemen pengetahuan di PT. Indonesia Partner Solution telah berjalan cukup baik dan dapat dikategorikan sebagai perusahaan yang telah memiliki karakteristik untuk menjadi organisasi pembelajar. Hal tersebut tidak terlepas dari kemampuan perusahaan dalam meningkatkan kompetensi karyawannya melalui pelatihan-pelatihan, workshop dan forum diskusi internal untuk lebih menyiapkan karyawan dalam menghadapi perkembangan jaman, kemajuan teknologi dan bermacam kebutuhan layanan yang diharapkan pelanggan.

Untuk mencapai target yang telah ditetapkan tersebut perusahaan melakukan dual control atau sistem pengawasan berlapis terhadap kinerja karyawan sehingga kinerja yang dihasilkan diharapkan sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Hasil enam puluh empat persen dalam penelitian manajemen pengetahuan di PT. Indonesia Partner Solution menunjukkan penerapan manajemen pengetahuan dalam perusahaan telah berjalan cukup baik seiring dengan waktu berjalannya roda organisasi perusahaan. Adapun hasil yang belum memuaskan tersebut menjadi pacuan bagi manajemen perusahaan untuk meningkatkan sistem pengelolaan manajemen pengetahuan kedepan lebih baik lagi serta keluar dari kategori perusahaan dengan karakteristik pembelajar menjadi organisasi yang memiliki proses-proses pengelolaan pengetahuan yang baik.

Rekomendasi

Dalam penelitian ini penulis merekomendasikan penerapan manajemen pengetahuan kepada manajemen PT. Indonesia Partner Solution dalam 4 (empat) hal antara lain :

- a. Implementasi Kebijakan. Dari perspektif manajerial, penulis mengharapkan agar manajemen PT. Indonesia Partner Solution komitmen dalam mendorong kegiatan berbagi informasi antar karyawan maupun antar unit kerja serta mempertahankan talenta produktif yang memiliki pengetahuan dalam kegiatan utama bisnis untuk mendukung implementasi manajemen pengetahuan berjalan dengan baik.
- b. Menciptakan Para Ahli Internal. Dari perspektif Sumber Daya Manusia (SDM) penulis mengharapkan perusahaan dapat mengenali para ahli internal untuk mengembangkan direktori sumber daya internal kunci sehingga dapat menangkap pengetahuan dari para ahli tersebut untuk disebarkan ke yang lain.
- c. Menciptakan Forum Berbagi. Penulis melihat dari perspektif bisnis perusahaan dapat menciptakan forum untuk berbagi ide, gagasan, dan pengalaman untuk mendorong bisnis perusahaan yang lebih kompetitif, berdaya saing tinggi dan mampu mencapai target kinerja perusahaan.
- d. Mendesain Struktur Pengetahuan. Dari perspektif kegiatan operasional perusahaan harus mendesain struktur pengetahuan yang mudah di akses diaplikasikan oleh para sumber daya untuk mendukung sistem manajemen pengetahuan dalam kegiatan pengelolaan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di PT. Indonesia Partner Solution maka penulis dapat memperoleh kesimpulan tentang implementasi sistem manajemen pengetahuan organisasi sebagai berikut :

- a. Nilai enam puluh empat persen responden menyatakan sangat setuju terhadap implementasi sistem manajemen pengetahuan yang dilakukan perusahaan menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki karakteristik untuk menjadi organisasi pembelajar. Nilai tersebut masih dibawah rata-rata implementasi manajemen pengetahuan sebesar enam puluh lima persen sampai dengan tujuh puluh dua persen sebagai indikator bahwa suatu perusahaan telah menjalankan sistem manajemen pengetahuan yang baik.
- b. Sebanyak tiga puluh satu persen responden lainnya menyatakan sebaliknya artinya perusahaan belum cukup baik dalam menjalankan sistem manajemen pengetahuan dilingkungan kerjanya dan masih harus meningkatkan sistem pengelolaan manajemen pengetahuan tersebut untuk mewujudkan kinerja perusahaan yang optimal dan kompetensi sumber daya manusia yang unggul.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardana, K.I. Mujiati N. Utama M.W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama. Yogyakarta : PT. Graha Ilmu
- [2] Dalkir, Kimiz, (2011). *Knowledge Management In Theory and Practice*, Burlington : Elsavier
- [3] Handoko, T. Hani, Indarti Nurul dan Almahendra Rangga. (2012). *Manajemen Dalam Berbagai Perspektif*. Jakarta : Erlangga
- [4] Indarti, Nurul dan Djahjatmayanti, Dhiani. (2022) *Manajemen Pengetahuan Teori dan Praktek*. Yogyakarta. UGM Press
- [5] Kim, S. and Ju. B (2008) *An Analysis of Faculty Perceptions: Attitude Toward Knowledge Sharing and Collaboration in An Academic Institution*, *Library & Information Science Research* 30(4):282-290
- [6] Laudon, Kennerth. C. (2010) *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat
- [7] Modul Perkuliahan MSDM. (2025), *Building Knowledge Management System in Your Organization*, Dr. Kusuma Chandra Kirana, M.M. UST : Magister Management
- [8] Nawawi, (2012) *Manajemen Pengetahuan (Knowledge Management)* Bogor : Galia Indonesia
- [9] Sugiyono, (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta.
- [10] Terry George R. (2012). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Penerjemah J-Smith D.F.M Jakarta : Bumi Aksara
- [11] Umar, H. (2003). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- [12] Website Wikipedia : <https://www.wikipedia.org>