MODEL *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA PERUSAHAAN DISTRIBUTOR DAN *CONSUMER* PRODUCT DI PT. BINA SAN PRIMA

Asep Id Hadiana[1], Estiko Rijanto[2], Mira Kania Sabariah[3]

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

[1]ahadiana@gmail.com
[2]estiko@hotmail.com
[3]mira_ljuan@yahoo.com

Abstrak

Keluarnya karyawan perusahaan dapat mengakibatkan sebuah perusahaan kehilangan sebagian pengetahuan yang mereka miliki. Hal ini tentu bisa menganggu operasional perusahaan. Untuk mengantisipasi kehilangan pengetahuan yang diakibatkan keluarnya karyawan dari perusahaan dengan berbagai alasan, maka perlu dilakukan upaya agar perusahaan tidak kehilangan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut. *Knowledge management* atau manajemen pengetahuan adalah salah satu upaya untuk memanage pengetahuan, baik itu *tacit knowledge* ataupun *explicit knowledge* yang terdapat dalam sebuah organisasi. Berdasarkan permasalah tersebut, penelitian ini akan membahas tentang perancangan model KMS untuk perusahaan distributor farmasi dan *consumer product*. Perancangan model KMS dalam penelitian ini, mengadopsi *10 Step Knowledge Management Roadmap* yang disusun oleh Amrit Tiwana.

Kata Kunci: Knowledge Management, KMS, Distributor Farmasi, 10 step Knowledge Management Roadmap, Kodifikasi

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi sudah berkembang begitu pesatnya. Hampir setiap lini kehidupan sudah tersentuh dan merasakan manfaat dari kehadiran teknologi informasi. Bagi sebuah organisasi atau perusahaan misalnya, teknologi informasi (TI) sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan untuk menunjang keberhasilan sebuah organisasi. PT. Bina San Prima adalah salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak dibidang distributor farmasi dan consumer product. Berdiri pada tahun 1994, perusahaan ini didirikan oleh Drs. Jahja Santosa, Apt., yang juga merupakan pemilik dari perusahaan farmasi terkemuka di Indonesia, yaitu SANBE Farma. Berdasarkan wawancara dengan asisten manager divisi IT PT. Bina San Prima, perusahaan sangat membutuhkan suatu cara untuk mengelola pengetahuan yang terdapat pada perusahaan agar dapat ter-*manage* dengan baik. Karena selama ini, kinerja perusahaan cukup terpengaruh ketika orang yang memiliki pengetahuan yang menonjol keluar dari perusahaan, apalagi jika sebelumnya proses transfer pengetahuan tidak berjalan dengan baik. Paper ini akan membahas perancangan model *Knowledge Management* pada perusahaan Distributor dan Consumer Product di PT. Bina San Prima dengan mengadopsi *10 Step Knowledge Management Roadmap* yang disusun oleh Amrit Tiwana.

II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metodologi KM yang digunakan adalah metodologi yang ditulis oleh Amrit Tiwana yaitu 10 *Step Knowledege Management Roadmap*. Metode ini dipilih karena memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metoda untuk perancangan KM lainnya. Kelebihan dari metode ini diantaranya adalah :

1. Memiliki tahapan yang jelas dalam perancangan KM, mulai dari tahapan analisa infrastruktur yang telah ada sampai dengan tahapan evaluasi KM yang dibangun.
2. Menyediakan *Knowledge Management Assessment Kit* (KMAK). KMAK ini berisi pertanyaan-pertanyaan kuisioner yang bisa membantu kita dalam merancang KM yang sesuai untuk kondisi perusahaan atau organisasi yang kita teliti.

Namun dalam penelitian ini, tidak semua tahapan dalam metodologi tersebut digunakan. Penelitian ini hanya mencakup sampai langkah keenam dari 10 langkah dalam 10 *Step Knowledege Management* Roadmap yaitu *create the knowledge management blueprint* (membuat cetak biru KM).

Secara garis besar, tahapan yang dilakukan dalam metodologi tersebut adalah :

1. Analisa infrastruktur yang sudah ada pada perusahana
2. Menyesuaikan KM dengan bisnis strategi perusahaan
3. Desain KM infrastruktur
4. Audit aset pengetahuan dan sistem yang sudah ada pada perusahaan.
5. Menyusun tim KM
6. Merancang blueprint KM

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mendapatkan data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan melalui kuesioner, observasi dan wawancara yang dilakukan pada perusahaan yang menjadi objek penelitian. Data sekunder didapatkan dengan melakukan penelitian kepustakaan dari berbagai litelatur yang berkaitan dengan *Knowledge Management*.

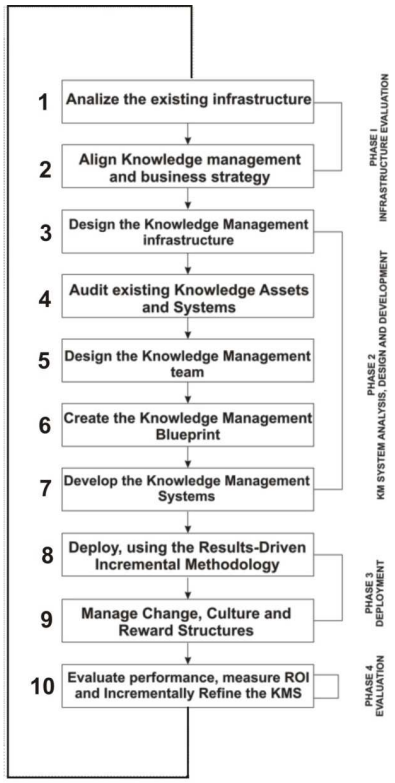
Dalam penelitian ini didefinisikan beberapa operasional variabel yaitu :

a. Strategi Pendekatan KM, yaitu strategi kodifikasi dan strategi personalisasi.

b. Attribut pengetahuan untuk konten KMS yang digunakan untuk menentukan atribut penanda yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam pembangunan KMS.

c. Diagnosa infrastruktur yang telah ada pada perusahaan.

d. Pemetaan posisi pengetahuan perusahaan terhadap para pesaing



Gambar. 1 10 Step Knowledge Management Roadmap

Gambar 1 adalah *10 Step Knowledge Management Roadmap* yang disusun oleh Amrit Tiwana. Diharapkan dengan memakai *roadmap* ini akan memandu pengembangan dan implementasi KMS di pada organisasi yang dijadikan sebagai objek penelitian. Namun penelitian ini hanya dibatasi sampai pada tahap ke enam, yaitu membuat *Knowledge Management Blueprint*. *Roadmap* implementasi KM diharapkan dapat membantu perusahaan dalam merencanakan, merancang dan mengimplementasikan KMS.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil kuisioner diagnosa infrastruktur, perusahaan sudah memiliki beberapa infrastruktur seperti dibawah ini :

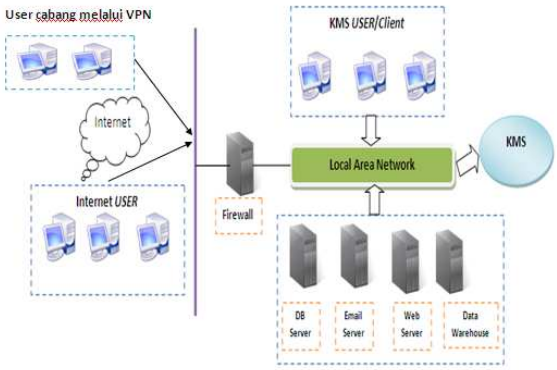
1. Sudah terdapat Intranet.
2. Memiliki akses Internet.
3. Sudah mendukung remote access.
4. Memiliki bandwith yang cukup besar (512 Mbps).
5. Sudah memiliki LAN/WAN.
6. Sudah memiliki Webserver dan Mail Server.
7. Memiliki Virtual Private Network.

Berdasarkan data tersebut, perusahaan telah memiliki infrastruktur yang memadai untuk penerapan *Knowledge Management System* (KMS).

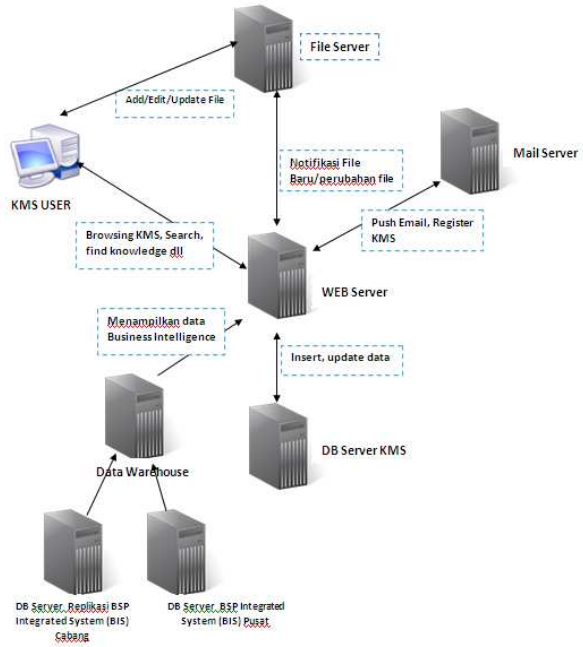
Untuk mengimplementasikan KM, diperlukan sebuah tim yang akan bertanggung jawab terhadap kelangsungan KM di perusahaan. Tim ini akan dipimpin oleh seorang Manajer KM dengan beberapa orang yang menjadi anggota tim. Tim dapat dipilih oleh perusahaan berdasarkan latar belakang keahlian mereka. Namun penulis mengusulkan untuk manajer KM dipilih dari departemen IT, karena mereka memiliki latar belakang pengetahuan tentang infrastruktur teknologi yang ada di perusahaan. Namun tidak tertutup kemungkinan manager KM dijabat oleh orang dari departemen non IT.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada perusahaan, dapat diketahui beberapa kondisi yang mendasari dibuatnya usulan *blueprint* dan arsitektur KMS seperti yang bisa dilihat pada gambar 2. Kondisi tersebut diantaranya adalah :

1. Kinerja perusahaan seringkali terganggu akibat keluarnya karyawan yang memiliki pengetahuan menonjol.
2. Pengetahuan yang ada pada perusahaan belum ter-*manage* dengan baik, sehingga pengetahuan tersebut tidak bisa digunakan secara maksimal untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
3. Dalam perusahaan belum muncul budaya *knowledge sharing*, hal ini salah satu sebabnya adalah belum adanya wadah yang bisa digunakan untuk melakukan *knowledge sharing* secara maksimal.
4. Berdasarkan hasil survey terhadap infrastruktur yang ada pada perusahaan, dapat diketahui bahwa perusahaan telah memiliki infrastruktur yang memadai untuk KMS.



Gambar. 2 Usulan Arsitektur KMS di PT. Bina San Prima



Gambar . 3 Usulan Alur Proses Arsitektur KMS di PT. Bina San Prima

Dari gambar 3 dapat dijelaskan proses sebagai berikut :

1. KMS *user* bisa melakukan *add, edit, update file* pada KMS. File itu sendiri terdapat pada *File Server*. Setiap kali terjadi penambahan dan perubahan data, *file server* mengirimkan notifikasi kepada *Web Server* KMS, sehingga pada KMS data yang ditampilkan selalu data yang terbaru.
2. *User* KMS bisa melakukan *browsing*, mencari pengetahuan, menambah pengetahuan dan aktifitas lainnya yang dilakukan dengan cara mengakses alamat portal KMS yang telah ditentukan melalui *web browser* yang terdapat pada komputer *user*.
3. *Email server* berfungsi untuk melakukan *push email* kepada KMS user. *Push email* yang dimaksud disini adalah mengirimkan informasi dalam bentuk *email* secara otomatis dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pengelola KMS. *Email server* juga berfungsi untuk membantu registrasi *user* KMS.
4. KMS bisa menampilkan data *Business Intelligence* (BI) yang terdapat pada *Data Warehouse* perusahaan. Namun data BI yang ditampilkan pada KMS hanya data tertentu saja, misalnya data tentang produk apa yang paling banyak dibeli, laporan tentang total penjualan selama periode tertentu. Tidak semua data BI ditampilkan pada KMS.
5. *Data Warehouse* merupakan kumpulan data yang telah ditentukan, yang berasal dari beberapa *database* yang ada di perusahaan, misalnya *database* sistem informasi BSP *Integrated System* (BIS) Pusat dan dari *database* BIS cabang yang berada di kantor pusat, yang merupakan hasil replikasi dari berbagai cabang.
6. KMS mempunyai *database server* tersendiri untuk menyimpan data yang terdapat pada KMS.

Fungsionalitas KMS pada satu perusahaan dengan perusahaan lain bisa berbeda tergantung kepada kebutuhan dan kondisi di perusahaan tersebut. Sebelum menentukan fungsionalitas yang akan dibuat dalam KMS, perlu terlebih dahulu mengetahui kondisi, kebiasaan dan proses bisnis yang ada pada perusahaan, sehingga kita akan mudah menentukan fungsionalitas apa yang dibutuhkan perusahaan dalam KMS yang akan dibangun.

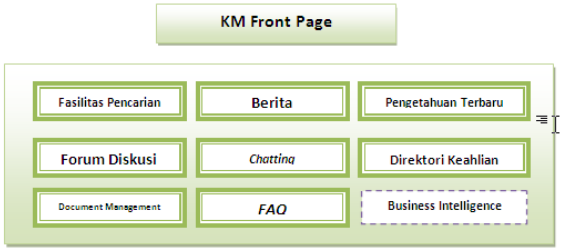
Pembangunan KMS dalam sebuah perusahaan harus disesuaikan dengan strategi, visi dan misi serta proses bisnis yang ada pada perusahaan tersebut. Dibawah ini adalah beberapa aktifitas perusahaan yang mendasari perlu dibuatnya KMS dan fungsionalitas yang terdapat didalamnya.

1. Karyawan sering melakukan *sharing file* melalui jaringan komputer. *File* disimpan di komputer salah satu karyawan, kemudian di-*sharing* melalui *windows explorer* yang terdapat pada komputernya dan karyawan lain bisa mengakses *file* tersebut melalui jaringan komputer. Hal ini mendasari perlu dibuatnya sebuah manajemen dokumen, sehingga akan lebih memudahkan karyawan dalam mengakses *file* tertentu yang selama ini disimpan di komputer karyawan, karena bila komputer karyawan tersebut dimatikan, maka *file* yang di-*sharing* tersebut tidak akan bisa diakses.
2. Penyebaran pengetahuan *tacit* berlangsung secara informal dan juga formal. Penyebaran secara formal biasanya melalui *training* dan *upgrading* yang dilakukan perusahaan setiap 6 bulan. Selama ini belum ada fasilitas khusus yang memungkinkan karyawan bisa bertukar pikiran untuk menyebarkan dan membagi pengetahuan yang dia miliki kepada karyawan lainnya. Untuk itu, dalam KMS yang akan dibangun, perlu dipikirkan sebuah media kolaborasi yang memungkinkan karyawan membagi ide, gagasan serta pengetahuan mereka untuk dapat dibagi kepada karyawan lainnya.
3. Berita-berita tentang kondisi terkini sangat dibutuhkan perusahaan, misalnya tentang regulasi pemerintah, prakiraan cuaca, berita tentang pesaing dan beberapa berita lainnya. Selama ini karyawan mengakses berita melalui internet, tapi tidak semua karyawan berhak mengakses internet yang disediakan perusahaan. Untuk itu perlu dibuat semacam fasilitas yang menampilkan berita-berita terbaru dari media masa dan internet yang bermanfaat bagi perusahaan. Ada seorang petugas khusus yang bertugas untuk memasukkan berita dan menampilkannya pada fasilitas KMS.
4. Perusahaan sering mengalami kesulitan dalam menentukan personil yang akan bertanggungjawab untuk proyek tertentu, karena perusahaan tidak memiliki sebuah dokumentasi dan direktori keahlian karyawan. Saat ini pengetahuan tentang keahlian karyawan hanya menjadi pengetahuan *tacit* atasan

karyawan yang bersangkutan, bahkan seringkali hanya menjadi pengetahuan *tacit* karyawannya saja. Untuk itu perlu dibuat semacam direktori keahlian karyawan, yang akan menampilan profil karyawan, keahliannya dan beberapa proyek atau tugas perusahaan yang pernah dia kerjakan.

Perusahaan sudah memiliki fasilitas *business intelligence* (BI) yang sangat membantu para manajer dan *top level management* dalam membuat beberapa keputusan tertentu, baik itu keputusan jangka menengah dan jangka panjang. Namun fasilitas BI ini hanya bisa diakses oleh manajer dan *top level management*, sehingga pengetahuan yang ada pada BI hanya menjadi pengetahuan pihak manajemen. Beberapa data dari BI bisa menjadi pengetahuan yang bisa diakses tidak hanya oleh pihak manajemen, misalnya cabang mana yang penjualannya paling tinggi. KMS bisa mengakomodasi hal ini dengan menampilkan data *business intelligence*. Fasilitas *business intelligence* di KMS hanya bisa diakses oleh pihak tertentu, misalnya pihak manajemen perusahaan. Tapi sangat dimungkinkan pihak beberapa orang dari manajemen perusahaan menjadi seorang kontributor KMS dengan menulis pengetahuan yang bisa dikonsumsi oleh karyawan, sehingga data dari BI bisa menjadi sumber pengetahuan baru di KMS.

Berdasarkan kondisi diatas, pada penelitian ini, penulis mengusulkan beberapa fungsionalitas yang harus ada pada KMS yang akan diterapkan pada PT. Bina San Prima. Gambar 3 bisa menggambarkan beberapa fungsionalitas yang diusulkan oleh penulis.



Gambar. 3 Usulan fungsionalitas KMS di PT. Bina San Prima

Penerapan KMS seringkali menemui kegagalan karena terlalu berfokus pada aspek teknologi. Dalam KMS ada tiga aspek penting yang bisa mendukung suksesnya sebuah KMS, yaitu *people*, *process* dan *technology*. Dalam banyak kasus, penerapan KMS seringkali terlalu berfokus pada aspek teknologi dan proses, sedangkan aspek manusianya terabaikan. Hal ini sering berakibat pada gagalnya penerapan KMS karena tidak didukung oleh manusianya. Untuk itu perlu dibuat sebuah skema yang bisa mendorong karyawan untuk bisa berkontribusi dalam KMS, diantaranya adalah dengan memberikan *reward* dalam bentuk insentif atau pengakuan tentang keahlian karyawan yang bersangkutan. Detail tentang jumlah dan bentuk insentif bisa disesuaikan dengan kebijakan dari perusahaan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu :

a. Terbentuknya model KMS yang dapat diterapkan pada perusahaan dengan menggunakan infrastruktur dan pengetahuan yang sudah terdapat di perusahaan. Strategi perancangan KMS yang ada pada penelitian ini adalah pada perusahaan distributor dan *consumer product*. Perancangan KMS dimulai dengan pelaksanaan Audit KMS menggunakan *Knowledge Management Assessment Kit* (KMAK) yang dapat membantu mengetahui berbagai hal yang bisa mendukung kesiapan organisasi dalam menerapkan dan merancang KMS. Model KMS yang terbentuk terdiri dari usulan arsitektur KMS, fungsionalitas yang harus ada pada KMS, pembentukan tim KM. Model *blueprint* KMS yang dirancang pada penelitian ini menggunakan infrastruktur yang sudah ada pada perusahaan, sehingga perusahaan tidak mengeluarkan biaya lagi untuk membeli infrastruktur yang baru.
b. Penelitian ini hanya terbatas sampai perancangan Model KMS, untuk selanjutnya bisa ditindaklanjuti dengan proses pembangunan KMS. Penerapan diharapkan akan membantu perusahaan dalam mengelola pengetahuan, sehingga bisa mengatasi permasalahan yang timbul ketika orang yang memiliki pengetahuan keluar dari perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Choo, C. & Bontis, N, *The Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge*. Oxford: Oxford University Press, 2002.

[2] Davenport, Thomas & Prusak, Laurence, *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard: Harvard Business Press, 1998.

[3] Honeycutt, J, *Knowledge Management Strategies; Strategi manajemen pengetahuan.* Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2005.

[4] Kaplan, R., and D. Norton, *Translating Strategy Into Action: The Balanced Scorecard*, Boston: Harvard Business School Press, 1996.

[5] Kasali, Rhenald, *MYELIN: Mobilisasi Intangibles menjadi Kekuatan Perubahan.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010.

[6] McInerney, Claire, *Knowledge Management and the Dynamic Nature of Knowledge*. Journal of the American Society for Information Science and Technology 53 (12): 1009–1018, 2002.

[7] Minonne, C and Turner, G. *Evaluating Knowledge Management Performance*, Electronic Journal of Knowledge Management Volume 7 Issue 5 (pp583 - 592), 2009.

[8] Munir, Ningky, *Knowledge Management Audit*, Jakarta:PPM, 2008.

[9] Nonaka, Ikujiro & Takeuchi, Hirotaka, *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation.* Oxford: Oxford University Press, 1995.

[10] Pritha Aryani, Ajeng, Perancangan *Knowledge Management System* Pada Bagian Diklat PT. Dirgantara Indonesia. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Padjadjaran Bandung : Tidak Diterbitkan, 2010.

11] Setiawan, Wawan. dan Munir, *Pengantar Teknologi Informasi : Basis Data*. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia, 2006.

[12] Sveiby, K. E, *The New Organizational Wealth: Managing & Measuring Knowledge-Based Asset.* Berrett-Koehler, 1997.

[13] Tiwana, A, *The Knowledge Management Toolkit: Orchestrating IT, Strategy, and Knowledge Platforms (2nd Edition)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2002.