

# PENERAPAN TAHAPAN MEMBANGUN APLIKASI KNOWLEDGE MANAGEMENT PADA SUBDIVISI ORAFIN DI PT X

**Sartika Kurniali**

Information Systems Department, School of Information Systems, Binus University  
Jln. K.H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480  
sartikakurniali@binus.edu

## ABSTRACT

*The application of knowledge management on the Internet keeps growing. This is due to the Internet that offers new opportunities to use the knowledge assets, define the type of new knowledge assets, and spread even outside the organization. The emerging social media is enabling internet-based knowledge sharing system. Social media itself is nothing new, but now has undergone many changes that allow for much interactive interaction and much greater number of users. The results showed that knowledge management and social media contain almost the same components. This allows the role of social media on the application of knowledge management, such as collaboration tools accompanied by a clear business purpose.*

**Keywords:** *knowledge management, social media, internet*

## ABSTRAK

*Penerapan knowledge management di internet semakin bertambah. Hal ini disebabkan karena internet menawarkan kesempatan-kesempatan baru untuk menggunakan aset pengetahuan, mendefinisikan tipe aset pengetahuan baru, dan menyebarkannya bahkan sampai di luar organisasi. Di internet sendiri kini muncul media sosial yang memungkinkan sebagai sistem berbagi pengetahuan berbasis internet. Media sosial sendiri bukan hal yang baru, tetapi kini telah banyak mengalami perubahan sehingga memungkinkan adanya interaksi yang jauh lebih interaktif dan jumlah pengguna yang jauh lebih besar. Hasil penelitian menunjukkan knowledge management dan media sosial memiliki komponen yang hampir sama. Hal ini memungkinkan peran media sosial pada penerapan knowledge management, seperti sebagai alat bantu kolaborasi yang disertai tujuan bisnis yang jelas.*

**Kata kunci:** *knowledge management, media sosial, internet*

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, di mana perkembangan bisnis dan teknologi bergerak dengan sangat cepat, *knowledge* menjadi salah satu kebutuhan primer bagi suatu perusahaan untuk meningkatkan efektivitas proses bisnisnya. Namun perlu disadari, bahwa implementasi dan sosialisasi pentingnya berbagi *knowledge* ini bukanlah suatu proses yang mudah. Kebanyakan karyawan di perusahaan sibuk dengan pekerjaannya masing-masing dan menjadi tidak terlalu peduli untuk mendokumentasikan ataupun berbagi *knowledge* yang mereka dapatkan pada saat menjalankan tanggung jawabnya. Sehingga jika suatu saat karyawan menghadapi kasus serupa, ia tidak mempunyai referensi mengenai solusi apa yang ia pernah terapkan dulu dan akibatnya harus melakukan analisis dari awal kembali. Karena itu, *Knowledge* yang ada di dalam suatu organisasi harus dapat dikelola dengan baik sehingga dapat diakses dan digunakan sesuai kebutuhan. *Knowledge Management* (KM) berfungsi untuk menjaga agar *knowledge* yang berharga dari suatu organisasi dapat digunakan kembali ataupun tidak hilang dikarenakan beberapa hal seperti pergantian karyawan.

Menurut Debowski (2006, p16-18), *knowledge* adalah proses menerjemahkan informasi (seperti data) dan pengalaman masa lalu menjadi suatu rangkaian hubungan yang mempunyai arti yang dimengerti dan diaplikasikan oleh individu. Dengan begitu, *knowledge* dikembangkan melalui adaptasi dan interpretasi dari informasi, keahlian masa lalu, pengalaman, kesalahan-kesalahan, dan pengaruh lainnya. Ada dua level kapabilitas yang dapat diakses dalam pengaturan kerja pada kondisi *work-related knowledge*, yaitu: (1) *explicit Knowledge* – *knowledge* yang dapat dibagi dengan orang lain, dapat didokumentasikan, dikategorikan, ditransmisikan kepada orang lain sebagai informasi, dan diilustrasikan kepada orang lain melalui demonstrasi, penjelasan, dan dalam bentuk *sharing* lainnya; (2) *Tacit Knowledge* – *knowledge* yang menggambarkan akumulasi dari pengalaman dan pembelajaran seseorang dan sulit untuk direproduksi atau dibagikan kepada orang lain disebut sebagai *tacit knowledge*. Hambatan untuk menerjemahkan *knowledge* ini menjadi suatu produk atau proses yang *tangible* menimbulkan dua masalah untuk organisasi: bagaimana mengidentifikasi siapa yang memiliki *knowledge* ini dan bagaimana caranya untuk memungkinkan orang lain mengaksesnya ketika mereka membutuhkan. Inilah yang menjadi fokus utama dari *knowledge management*.

Pada divisi IT di PT X saat ini belum ada suatu aplikasi KM yang dapat digunakan sebagai media dokumentasi yang nantinya dapat menunjang proses berbagi pengetahuan. PT X merupakan perusahaan produsen *consumer goods* cukup ternama dengan produk-produknya antara lain makanan ringan, permen, minuman kemasan, susu fermentasi, dan lain-lain. Untuk mendukung proses bisnisnya, PT X tidak lepas dari peran *Information Technology* (IT). Untuk itu, pada tahun 2000 dibangun divisi IT dengan nama Management Automation Information (MAI) dengan tujuan sebagai berikut: (1) meningkatkan kepuasan pemakai dengan memberikan sarana informasi *faster, cheaper, better, smarter*; (2) mengikuti perkembangan teknologi informasi aplikasi dengan menerapkan *feature-feature* baru yang bermanfaat bagi pengembangan bisnis PT X. Divisi MAI di PT X memiliki beberapa subdivisi, yaitu *Technical Hardware, Technical Software, Orafin, Oracle Process Manufacturing* (OPM), *Supply Chain Management Application*, dan *Application and System Support*. Pada saat ini divisi MAI, belum memiliki suatu aplikasi KM yang dapat digunakan sebagai media dokumentasi *user guide, report*, ataupun kasus-kasus yang pernah terjadi, yang nantinya dapat menunjang proses berbagi pengetahuan.

Untuk pendokumentasian yang berjalan pada subdivisi Orafin sekarang, *user manual* dan daftar laporan keuangan disimpan di *file server* yang dapat diakses dari masing-masing komputer staff Orafin atau sebagian disimpan di komputer masing-masing staff. Jika dibutuhkan, laporan akan dikirimkan via *e-mail*. Setiap bulannya pada saat penutupan periode pembukuan sering terjadi kasus seperti selisih antar modul, selisih antara data di aplikasi dengan report, ataupun *error* dari sistem. Jika terjadi kasus atau selisih transaksi biasanya *user* pembukuan akan mengirimkan *e-mail* kepada staff

Orafin untuk konsultasi mengenai solusinya. Selain itu, kasus yang ditanyakan oleh *user* mungkin pernah terjadi sebelumnya, tetapi staff Orafin yang menangani kasus tersebut adalah orang yang berbeda dan ia tidak mengetahui bahwa kasus ini sudah pernah terjadi, maka ia melakukan analisis dan *testing* dari awal untuk menemukan solusinya kembali. Tingkat *turnover* karyawan, baik pada divisi pembukuan, ataupun pada subdivisi Orafin sendiri cukup tinggi. Sehingga untuk *user* baru perlu diberikan training mengenai cara input untuk modul-modul yang ada pada Orafin. Dengan *user manual* dan *list report financial* yang terdokumentasi dengan baik dan dapat diakses oleh semua *user* dapat membantu proses pembelajaran untuk staff baru dengan metode *online self learning* pada aplikasi KM.

Karena itu untuk menangani masalah-masalah di atas dibutuhkan suatu aplikasi KM sebagai *knowledge base* yang dapat menyimpan solusi dari kasus-kasus yang terjadi, dokumentasi *user guide* sebagai sarana *online training*, serta dokumentasi dari laporan-laporan keuangan yang ada, sehingga *knowledge* yang tersimpan dapat digunakan kembali untuk menyelesaikan kasus, serta dapat diakses dengan mudah dan cepat. Maka dari itu, pada *paper* ini dibahas perancangan tahapan untuk membangun aplikasi KM khususnya pada subdivisi Oracle Financial (Orafin). Masalah-masalah yang ada pada divisi MAI, khususnya Orafin, dapat dirumuskan sebagai berikut: (1) bagaimanakah caranya menjaga agar *knowledge* yang dimiliki oleh perusahaan tidak hilang karena adanya pergantian karyawan?; (2) bagaimana caranya agar setiap masalah yang terjadi, dapat lebih mudah di-*monitoring* dan di-*manage*?

Tujuan yang ingin dicapai perancangan tahapan pengembangan aplikasi KM ini adalah: (1) pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki karyawan dapat disimpan di dalam aplikasi KM sehingga pengetahuan karyawan tersebut tidak hilang ketika ia keluar dari perusahaan; (2) KM sebagai wadah yang dapat mendukung suatu budaya *knowledge sharing* untuk saling berbagi pengetahuan; (3) adanya media untuk pendokumentasian dari *user guide* dan kasus-kasus yang pernah terjadi yang lebih terstruktur dan mudah untuk diakses; (4) adanya fitur *helpdesk* yang dapat menangani masalah dengan lebih baik dan mudah di-*monitoring*. Sedangkan manfaat yang diharapkan dari perancangan aplikasi KM ini adalah: (1) dengan sistem KM sebagai pendukung *Knowledge sharing*, ketika diimplementasikan *user* diharapkan dapat memperoleh pengalaman dan pengetahuan dalam menangani kasus; (2) mengurangi waktu yang dibutuhkan oleh staff Orafin dalam memecahkan kasus dengan menggunakan solusi yang sebelumnya pernah ditemukan; (3) meminimalkan waktu dari staff Orafin untuk training *user* baru dengan memberikan akses *user guide* yang ada pada aplikasi.

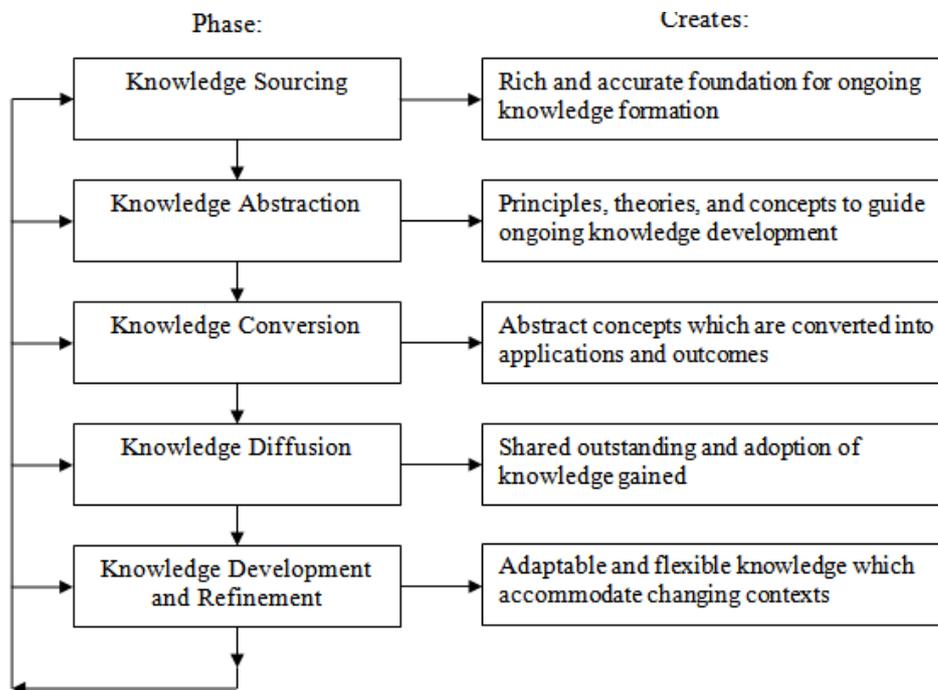
Pada divisi MAI di PT X ada dua subdivisi yang berperan untuk mengelola aplikasi inti dari proses bisnis perusahaan yang kritikal, yaitu Oracle Financial (Orafin) dan Oracle Process Manufacturing (OPM). Dibandingkan dengan subdivisi lain, frekuensi dan variasi masalah yang terjadi di kedua divisi ini lebih banyak. Sehingga KM sangat sesuai untuk diterapkan pada kedua divisi tersebut. Namun, ruang lingkupnya hanya pada subdivisi Orafin, karena ruang lingkup Orafin relatif lebih kecil bila dibandingkan dengan OPM. Menurut Amrit Tiwana untuk memulai suatu proyek sebaiknya dimulai dari unit yang kecil tetapi pembahasannya mendalam dan menyeluruh pada unit tersebut. Maka dari itu akan dilakukan pembahasan sebagai berikut: (1) konsep dan dasar teori KM; (2) membuat langkah-langkah untuk membangun aplikasi KM untuk subdivisi Orafin di PT X; (3) merancang *workflow* aplikasi KM.

## METODE

### Fase Penciptaan Knowledge Organisasi

Kemampuan untuk mendistribusikan dan menduplikasi *knowledge* merupakan kunci dari nilai dan kesuksesan organisasi, karena dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mempelajari

kompetensi-kompetensi dan pandangan baru, serta dapat menghambat biaya secara signifikan. *Knowledge* di dalam organisasi bergantung pada kumpulan kontribusi dan individu, juga berevolusi karena ada *review* dari pihak lain, digunakan dan dipelajari dari sumber *knowledge* yang asli. Menurut Debowski (2006, pp.32-35), ada lima tahapan dalam pengembangan *knowledge* pada suatu organisasi (Gambar 1):



Gambar 1. Fase penciptaan *knowledge* organisasi.

### Knowledge Sourcing

Proses dari penggambaran sebanyak mungkin informasi mengenai sumber *knowledge* disebut sebagai *knowledge sourcing*. Sumber-sumber ini dapat meliputi spesialisasi ataupun *knowledge* yang sebelumnya dimiliki oleh individu di dalam organisasi, petunjuk dari para ahli seperti konsultan, catatan organisasi, atau *intranet* perusahaan.

### Knowledge Abstraction

Setelah menganalisis sumber *knowledge*, prinsip dan konsep umum digeneralisasikan sebagai petunjuk dari konstruksi *knowledge* baru yang disebut sebagai *knowledge abstraction*. *Knowledge Abstraction* membantu dalam membuat kerangka pemahaman yang diperoleh dari *knowledge sourcing* dan untuk memperluas *knowledge* baru dari petunjuk-petunjuk dan masalah umum yang ada.

### Knowledge Conversion

*Knowledge conversion* menggambarkan fase-fase selama berbagai ide dan prinsip disaring untuk hasil yang lebih spesifik. *Knowledge* dapat berupa baik *codified* ataupun *embodied*. *Codified knowledge* adalah *knowledge* yang dapat dicatat dan diakses oleh orang lain ketika dibutuhkan. *Embodied Knowledge* adalah *tacit knowledge* dari individu yang dapat dibagikan melalui cerita, metamorfosis, atau *personal advice* yang dibutuhkan. *Embodied knowledge* lebih sulit untuk diakses tanpa adanya keterikatan dengan pencipta *knowledge*.

## Knowledge Diffusion

*Knowledge diffusion* adalah penyebaran *knowledge* sekali *knowledge* tersebut di-*codified* atau *embodied*. Pada organisasi, difusi dapat terjadi melalui media komunikasi (contoh: *newsletters*, *intranet*, rapat, seminar, atau video), membuat model praktik-praktik baru, dan demonstrasi prosedur-prosedur khusus. Kesuksesan dari *knowledge diffusion* bergantung pada level *knowledge* sebelumnya yang dimiliki oleh peserta dan keefektifan dari saluran-saluran yang ada untuk berbagi *knowledge*. Difusi ini terjadi paling baik ketika penerima dapat mengerti dan mengintegrasikan pemahaman-pemahaman yang ada pada konstruksi mentalnya sendiri.

## Knowledge Development and Refinement

Proses evolusi pembentukan kembali dan menguji lebih jauh melalui penambahan pengalaman dan *feedback* disebut sebagai *knowledge development and refinement* yang memastikan *knowledge* tetap berlaku sekarang dan bermanfaat. Organisasi perlu untuk memastikan bahwa penciptaan *knowledge* secara konstan di-*review* dan di-*update* untuk mencerminkan pemahaman-pemahaman baru yang sudah diperoleh.

## Lima Kunci Utama Integrasi Knowledge Management

Menurut Debowski (2006, pp.46-48) *knowledge management* bergantung pada keterkaitan dari lima kunci sistem untuk mencapai integrasi secara utuh dari organisasi, yang disebut sebagai *five Ps*, meliputi: (1) *planning* – harus mengklarifikasikan tujuan dari *knowledge* dan membuat nilai-nilai dan proses yang efektif untuk mendukung tujuan tersebut. Tujuan jangka panjang dan jangka pendek harus didefinisikan secara jelas. *Planning* untuk infrastruktur teknologi sebaiknya juga merefleksikan tujuan KM sehingga perencanaan dapat diimplementasikan dengan efektif; (2) *people* – memiliki *knowledge*, mereka me-*manage* sistem dan proses. Komitmen *people* atas proses strategi *knowledge* sangat penting untuk kesuksesan secara keseluruhan. Mereka perlu untuk diberi keyakinan bahwa KM merupakan suatu inisiatif strategi yang bernilai; (3) *process* – keterkaitan antara kebutuhan strategi, prinsip-prinsip, proses dan praktik harus di-*manage* secara hati-hati untuk memastikan bahwa prinsip-prinsip KM tidak patah ketika diimplementasikan; (4) *products* – fokus pada *core knowledge* membantu untuk mengidentifikasi batasan produk *knowledge* yang sebaiknya diolah, didefinisikan, di-*capture*, dimanajemen, dan didistribusikan; (5) *performance* – KM perlu untuk di-*review* secara berkala untuk memastikan bahwa investasi finansial dan sosial secara positif mempengaruhi modal intelektual dan sosial organisasi.

## Menciptakan Knowledge Culture yang Efektif

Knowledge culture menurut Debowski (2006, p.83) adalah suatu budaya organisasi yang mendorong orang-orang untuk mengidentifikasi dan menerapkan *knowledge sharing* sebagai suatu perilaku yang diharapkan. KM membutuhkan adopsi secara luas dari nilai-nilai dan prinsip *knowledge* oleh komunitas. Karena itu, perlu dibentuk suatu *knowledge culture*, di mana setiap individu mengakui dan menerima *knowledge sharing* sebagai suatu perilaku yang diperlukan sekali. Debowski (2006, pp.84-85) memaparkan beberapa nilai yang mungkin ditemukan pada *knowledge culture* yang efektif, di antaranya: (1) komunikasi reguler di antara tingkatan dan unit organisasi dilakukan; (2) rekanan kerja yang mengundang untuk *sharing* dan pembelajaran; (2) bekerja bersama-sama dipandang sebagai suatu *core activity*; (4) pembelajaran diinkorporasi menjadi suatu komunitas atau praktik kerja; (5) terbuka untuk ide-ide baru dan pengembangannya; (6) orang lebih suka untuk bekerja secara bersama-sama; (7) ide-ide inovatif dan solusi dikembangkan melalui kombinasi usaha; (8) mendukung keterbukaan, kejujuran, dan perhatian kepada orang lain; (9) karyawan diberikan informasi mengenai events, permasalahan-permasalahan, dan inovasi; (10) *knowledge sharing* didukung secara aktif oleh *Supervisor* atau pemimpin.

## Aplikasi Knowledge

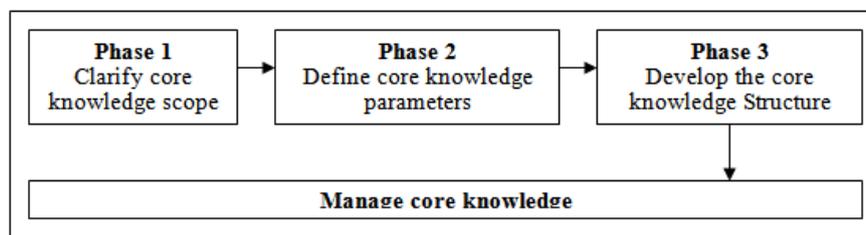
Ada beberapa tahap dalam mengembangkan *aplikasi knowledge*, yaitu dengan mengembangkan suatu *knowledge framework*, mengembangkan dan *me-manage knowledge repositories*, mengembangkan suatu *service knowledge* yang efektif, dan disertai dengan pengembangan pada *knowledge setting*. Dua hal yang perlu diperhatikan dalam pengembangan *knowledge framework* adalah bagaimana *knowledge* yang dimiliki perusahaan dapat disimpan, dibagikan, dan digunakan. Serta mengidentifikasi *core knowledge* perusahaan.

### Content Management System (CMS)

Debowski (2006, p.169) mendefinisikan CMS sebagai element yang vital dalam *knowledge management*. Kunci utama dari CMS adalah menghubungkan sumber *knowledge* kepada *knowledge* lain, yang saling berkaitan. Dalam mengembangkan CMS ada dua aktivitas utama yang perlu diperhatikan, yaitu: (1) Identifikasi dan pengkategorian *knowledge* sehingga mudah untuk di-*manage*, dan (2) Me-*manage* dan memelihara *knowledge* secara efektif.

### Core Knowledge

Debowski (2006, p.170) mendefinisikan *core knowledge* adalah sebuah strategi atau operasional *knowledge* yang berkontribusi terhadap proses organisasi yang penting. Bentuk dari *core knowledge* antara lain: (1) mendukung fokus dan aktivitas bisnis; (2) mempunyai nilai jangka panjang dalam aktivitas organisasi; (3) dapat memberikan performa yang tinggi dalam aktivitas utama organisasi; (4) memastikan biaya untuk mendapatkan dan *me-manage knowledge*; (5) mengurangi duplikasi, benduk kesalahan atau redudansi usaha yang menjadi bagian dalam pekerja *knowledge*. Selanjutnya menurut Debowski (2006, pp.170-171), ada tiga fase dalam mengembangkan *core knowledge* yang ditunjukkan dalam *framework* di bawah ini (Gambar 2).



Gambar 2. Fase dalam mengembangkan *core knowledge*.

## Evaluasi Knowledge Management

Evaluasi penting untuk semua strategi *knowledge management*. Evaluasi dapat menyediakan informasi dari efek penerapan dan investasi *knowledge* (biaya, waktu, dan tenaga). Debowski (2006, p.273) Evaluasi menyediakan kesempatan untuk menganalisis strategi yang sekarang dan memonitor tanggapan dari para pengguna dan efek terhadap bisnis proses dan hasil yang didapatkan. Setiap proses organisasi yang utama harus secara regular dievaluasi. Strategi evaluasi butuh diikutsertakan dalam proses perencanaan dan implementasi untuk memonitor keberhasilan dan untuk mengidentifikasi masalah yang harus diselesaikan secepatnya. Hal yang perlu diperhatikan dalam evaluasi, yaitu: (1) menyediakan waktu dan *feedback* yang akurat dari efektivitas strategi *knowledge* yang berjalan; (2) mendapatkan informasi dari hasil strategi *knowledge*; (3) mengidentifikasi masalah yang harus diselesaikan; (4) menyediakan perhitungan dari investasi organisasi dalam *knowledge management*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Digunakan beberapa langkah dari *The 10 Step Knowledge Management Road Map* dalam merancang tahapan untuk membangun aplikasi *knowledge management* di subdivisi Orafin, yang diuraikan oleh Tiwana (2002, pp.68-69).

### Fase Pertama: Identifikasi Infrastruktur

Pada fase pertama ini meliputi dua tahap. Pada tahap pertama, diidentifikasi infrastruktur yang berjalan, yaitu dari sisi teknologi dan *knowledge culture*. Kemudian mengidentifikasi tahap-tahap konkrit yang dapat dilakukan untuk membangun *platform* KM. Pada tahap kedua, dilakukan identifikasi untuk menghubungkan KM dengan tujuan dan strategi bisnis.

#### Langkah ke 1: Analisis Implementasi Infrastruktur yang Berjalan

Beberapa poin utama yang dianalisis dari infrastruktur berjalan, yaitu sebagai berikut: (1) mempelajari dan menganalisis topologi dari teknologi dan infrastruktur jaringan yang berjalan. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah teknologi dan infrastruktur jaringan saat ini sudah dapat mendukung penerapan KM, yang memungkinkan informasi dapat diakses oleh semua bagian dengan mudah dan cepat; (2) mengintegrasikan, membangun, dan mengembangkan sumber daya yang sudah dimiliki oleh perusahaan, seperti media komunikasi, dan media-media penyimpanan data; (3) mendefinisikan *framework* teknologi yang diperlukan dalam pengembangan aplikasi KM. Dan mengidentifikasi teknologi apa saja yang dapat digunakan dari infrastruktur yang berjalan; (4) mempelajari *Knowledge culture* yang sudah berjalan. Tujuannya adalah supaya aplikasi yang akan dikembangkan dapat sesuai dengan kebiasaan yang sudah terbentuk selama ini, sehingga dapat diterima dan dapat di-implementasikan. Selain itu juga dapat memperbaiki kekurangan yang ada pada *knowledge culture* saat ini.

#### Langkah ke 2: Menghubungkan Knowledge Management dan Strategi Bisnis

Langkah ini menggunakan *Zack framework* (Gambar 3) untuk mendefinisikan *gaps* yang ada di antara *asset knowledge* dengan strategi bisnis. Zack Furter mengatakan bahwa setiap strategi akan terhubung dengan sekumpulan sumber dan kapasitas *knowledge* (Tiwana, 2002, p102). *Zack framework* dapat mengidentifikasi apa saja yang dapat dilakukan oleh organisasi, dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki saat ini. Dan dapat mengidentifikasi apa yang harus dilakukan; dan pengetahuan apa yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan visi dari organisasi. Dari dua informasi tersebut kita dapat melihat *gaps* yang ada, sehingga dapat merancang suatu aplikasi untuk memenuhi kebutuhan *knowledge* tersebut.

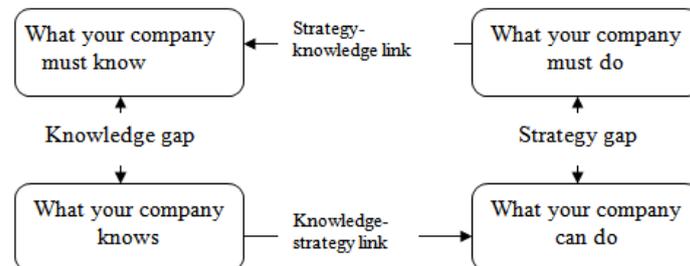
### Fase kedua: Analisis, Perancangan, dan Pengembangan Sistem

Fase kedua dari implementasi KM meliputi analisis, perancangan, dan pengembangan dari sistem KM.

#### Langkah ke 3: Knowledge Management Platform

Pada langkah ini dilakukan analisis dan menentukan *platform* apa yang akan digunakan, berdasarkan beberapa kriteria utama yang harus dimiliki dari KM *platform*, yaitu Tiwana (2002, p130): (1) *efficient protocols* – memungkinkan *knowledge* dibagikan dengan aman dan cepat; (2) *portable operation* – dapat berjalan pada semua sistem operasi yang berbeda; (3) *consistent and easy-to-use client interface* – mudah untuk digunakan oleh *user*; (4) *scalability* – pada saat *user* bertambah

banyak, *platform* harus dapat memenuhi permintaan seluruh *user* tanpa mengurangi performa; (5) *legacy integration* – harus dapat mengintegritaskan data ke *final interface*; (6) *security* – harus mempunyai pengamanan terhadap data; (7) *flexibility and customizability* – mudah untuk diubah sesuai dengan kebutuhan *user*. Berdasarkan kriteria di atas, *platform* yang dipilih untuk mengembangkan aplikasi KM adalah *Web base Application*.



Gambar 3. A high-level Zack Framework-based strategic knowledge gap analysis.

#### Langkah ke 4: Identifikasi *Knowledge* di Subdivisi Orafin

Identifikasi dilakukan dengan wawancara dengan staff Orafin untuk mengetahui kebutuhan *knowledge* apa saja yang penting untuk disimpan pada aplikasi KM, sehingga dapat memenuhi kebutuhan *user* akan *knowledge*. Serta untuk mengidentifikasi *knowledge* apa saja yang sudah ataupun belum terdokumentasi, agar kemudian dapat didokumentasikan dengan meng-*input*-nya ke dalam aplikasi KM untuk mendukung proses *knowledge sharing*.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa *knowledge* yang penting untuk disimpan di aplikasi. KM adalah sebagai berikut: (1) masalah yang sering terjadi pada aplikasi *oracle finance* beserta dengan solusi pemecahan masalahnya; (2) *user manual* sebagai petunjuk penggunaan *oracle finance*; (3) daftar laporan keuangan beserta *listing parameter* yang diperlukan agar menghasilkan laporan yang diinginkan.

#### Langkah ke 5: Desain Tim untuk Knowledge Management

Langkah pertama yang dilakukan dalam proses ini adalah membuat struktur tim dari subdivisi Orafin beserta tugas dan tanggung jawab dari masing-masing anggota tim untuk implementasi aplikasi KM. Setelah struktur timnya selesai didefinisikan, langkah selanjutnya adalah membuat tim *project* untuk menangani pengembangan KM. Dalam membuat tim *project* ini, akan didefinisikan karakteristik dari setiap anggota tim yang dibutuhkan.

Struktur tim yang akan dibuat dalam implementasi aplikasi KM ini adalah: (1) **admin** – bertugas melakukan *maintenance* Aplikasi KMS (*Add user, Setting Menu, Add/Remove Section & Category*) dan *Trouble Shooting* (konfigurasi server and aplikasi); (2) **Orafin staff** – bertugas melakukan *Add/Remove Articles, Help desk support, dan Research for new issue*; (3) **Orafin SPV** – bertugas melakukan approval terhadap *Articles/Comment* baru yang akan dimasukkan ke dalam aplikasi.

#### Langkah ke 6: Membuat Blueprint dari Sistem Knowledge Management

*KM blueprint* menyediakan rencana untuk membangun dan memperbaiki sistem KM. Dari hasil analisis infrastuktur dan rancangan teknologi yang telah dilakukan di awal, maka pada proses ini akan dibuat rancangan topologi jaringan dan infrastruktur yang baru. Selain itu, juga akan dibuat

*blueprint* dari aplikasi *knowledge management* yang akan dikembangkan. *Blueprint* tersebut akan menggambarkan *work flow*, interaksi antar modul, dan fungsi-fungsi yang akan dibangun pada aplikasi KM.

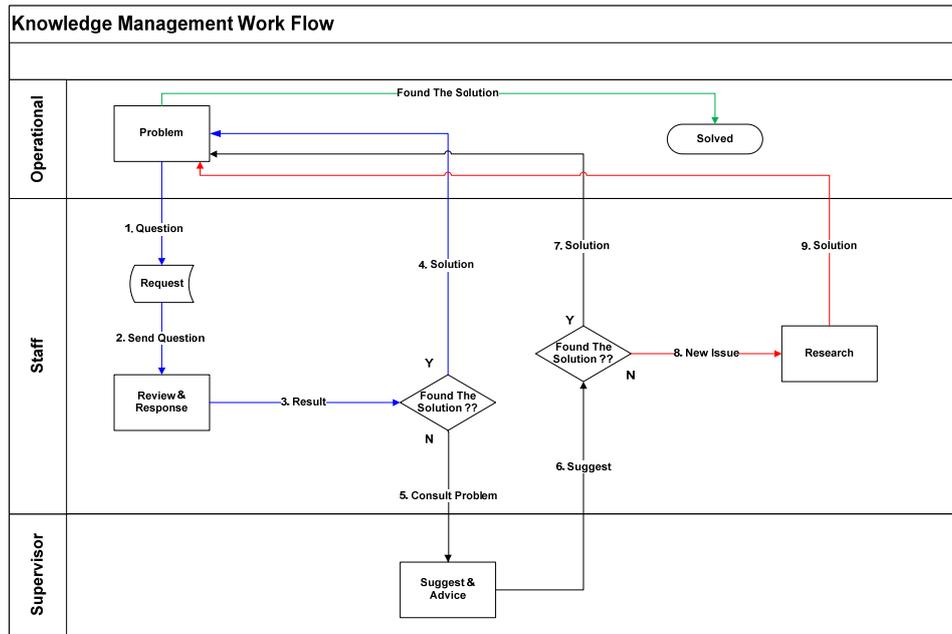
Prosedur penanganan kasus yang berjalan saat ini (Gambar 4) adalah: (1) ketika ada masalah, bagian operasional pembukuan akan mengirimkan masalah tersebut via *e-mail* untuk dicarikan solusinya; (2) kemudian Staff Orafin akan *me-review* kasus yang dikirimkan; (3) jika staff Orafin sudah langsung mengetahui solusinya, solusi tersebut dikirimkan kepada bagian operasional; (4) jika solusi tersebut dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi, kasus terpecahkan dan selesai; (5) namun jika staff Orafin tidak mengetahui solusinya, ia akan bertanya dan mengkonsultasikan masalah tersebut kepada Orafin; (6) *Supervisor* Orafin akan memberikan masukan dan saran dari pemecahan masalah; (7) jika solusi yang diberikan oleh supervisor dapat memecahkan masalah, kasus terpecahkan dan selesai; (8) Namun jika, solusi tersebut tidak sesuai atau *supervisor* sendiri belum pernah menangani kasus serupa, permasalahan tersebut akan menjadi *new issue* untuk dilakukan riset agar dapat ditemukan solusi untuk permasalahan baru tersebut; (9) solusi yang dihasilkan dari riset akan dikirimkan kepada bagian operasional sebagai jawaban dari permasalahannya. Kelemahan utama dari prosedur penanganan masalah yang berjalan sekarang adalah solusi yang didapatkan dari hasil riset tidak didokumentasikan sehingga jika terjadi kasus serupa sulit untuk mencari referensinya.

Adapun rancangan *Work flow* KM (Gambar 5) yang diajukan adalah sebagai berikut: (1) proses *Learning*: (a) *user* dapat membaca dan mempelajari *knowledge* yang disimpan pada *knowledge base*; (b) jika *user* mempunyai informasi atau pengetahuan yang ingin di-*share*, mereka dapat menambahkan artikel atau komentar atas suatu artikel. Artikel atau komentar tersebut akan melalui proses *approval* oleh *supervisor* Orafin; (c) jika artikel atau komentar di-*approve*, akan disimpan di dalam *knowledge base* dan di-*publish* sehingga *user* lain dapat membacanya; (2) proses penanganan masalah atau kasus: (a) ketika ada masalah atau kasus, bagian operasional dapat mencari solusinya terlebih dahulu pada *knowledge base*; (b) *knowledge base* akan menampilkan hasil pencarian; (c) jika solusi yang ditemukan pada *knowledge base* sesuai, kasus tersebut terselesaikan; (d) namun jika tidak ditemukan solusi yang sesuai, bagian operasional dapat mengirimkannya melalui aplikasi KM; (e) pertanyaan atau masalah tersebut akan dikirimkan kepada Staff Orafin untuk di-*review*; (f) jika staff Orafin sudah langsung mengetahui solusinya, solusi tersebut dikirimkan kepada bagian operasional; (g) jika solusi tersebut sesuai, kasus terpecahkan dan selesai; (h) jika staff Orafin belum mengetahui solusinya, ia dapat mencari pada *knowledge base* apakah kasus serupa pernah terjadi dan sudah ada solusinya; (i) *knowledge base* akan menampilkan hasil pencarian; (j) jika solusi yang ditemukan pada *knowledge base* sesuai, kasus tersebut terselesaikan; (l) Namun jika tidak ditemukan solusi yang sesuai, akan menjadi *new issue* untuk dicari solusinya dengan melakukan riset dan testing pada aplikasi *dummy*; (m) hasil riset sebagai jawaban dari permasalahan; (n) hasil riset tersebut akan dikirimkan kepada bagian operasional; (o) hasil riset juga akan disimpan ke dalam *knowledge base*. Namun, sebelumnya harus melewati proses *approval* dari supervisor Orafin; (p) hasil riset yang di-*approve* oleh *supervisor* akan disimpan di dalam *knowledge base* dan di-*publish*. Kelebihan dari rancangan *work flow* KM yang diajukan antara lain solusi yang dihasilkan dari riset disimpan dan dapat diakses kembali ketika dibutuhkan, dengan *knowledge* yang tersimpan dan diorganisasikan pada *knowledge base* memotivasi *user* untuk lebih aktif baik dalam *knowledge sharing* dengan berpartisipasi menambahkan artikel ataupun lebih berinisiatif untuk mencari sendiri solusi dari kasusnya.

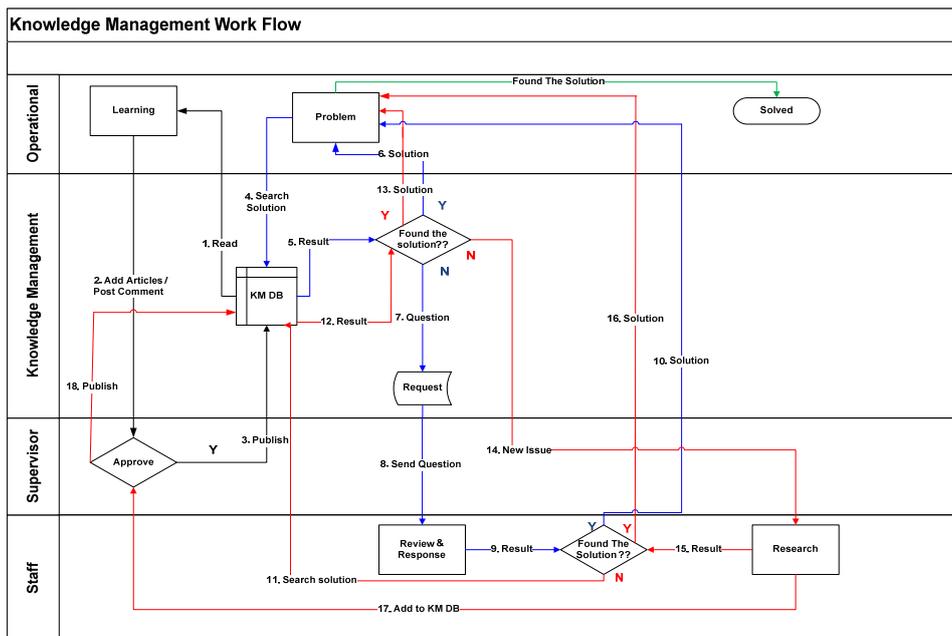
## **Langkah ke 7: Mengembangkan Aplikasi Knowledge Management**

Langkah terakhir yang akan dilakukan dari fase kedua adalah mengembangkan aplikasi KM. Aplikasi ini akan dikembangkan dengan *feature-feature* sebagai berikut: (1) *add and remove Artikel* – *user* dapat memasukan artikel baru sebagai sumber *knowledge*; (2) *add Kategori* – dapat menambahkan kategori baru, sehingga pengelompokan artikel menjadi lebih terstruktur dan mudah

untuk dicari; (3) *users privilege* – pengaturan *user* dengan hak akses untuk melihat, memberikan *feedback*, melakukan perubahan, dan *maintain knowledge*; (4) *feedback (comment)* – *user* dapat memberikan *feedback* atas suatu *knowledge* melalui *comment* (dalam bentuk teks singkat yang ditambahkan pada artikel) dan rating (fitur *vote* apakah artikel membantu atau tidak); (5) *approval* – setiap artikel atau *comment* yang di-*input* harus di-*approve* dahulu baru bisa di-*publish*; (6) *search* – mempermudah pencarian artikel; (7) *attachment* – artikel dapat dilengkapi dengan dokumen-dokumen pendukung seperti gambar, video, dan PDF; (8) *help desk* – menangani *issue* yang dikirimkan oleh *user* dan memberikan solusinya kepada *user*.



Gambar 4. Workflow penanganan kasus yang berjalan sekarang.



Gambar 5. Rancangan workflow KM.

## PENUTUP

Dengan membangun dan mengimplementasikan aplikasi KM subdivisi Orafin akan mendapatkan hasil sebagai berikut: (1) memungkinkan untuk menyimpan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan. Sehingga pada saat karyawan tersebut keluar, pengetahuan yang dimilikinya tetap ada dan dapat digunakan kembali saat dibutuhkan; (2) dapat memperbaiki proses *sharing knowledge*, dimana tersedia sebuah media dan prosedur yang dapat digunakan oleh setiap karyawan dalam berbagi pengetahuan; (3) mengurangi waktu yang dibutuhkan oleh staff Orafin dalam menangani masalah. Staff Orafin dapat dengan mudah mendapatkan solusi dari kasus-kasus yang pernah terjadi. Selain itu juga dapat mengurangi waktu dan biaya yang biasanya dikeluarkan untuk melakukan *training* pada *user* baru. Dengan adanya pendokumentasian *user manual* dan *report* yang lebih terstruktur, memungkinkan semua *knowledge* yang ada dapat diakses dengan mudah melalui jaringan komputer.

## DAFTAR PUSTAKA

Debowski, Shelda. (2006). *Knowledge Management*. Milton: John Wiley & Sons.

Tiwana, Amrit. (200). *The Knowledge Management Toolkit: Orchestrating IT, Strategy, and Knowledge Platforms* (2nd edition). New Jersey: Prentice Hall.