

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM MELALUI KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM

Corie Mei Hellyana
Program Studi Manajemen Informatika,
Akademi Manajemen Informatika dan Komputer BSI Purwokerto
Email : cma.bsi@gmail.com, corie.cma@bsi.ac.id

Abstrak

Menurut Badan Pusat Statistik, tingkat kemiskinan di Indonesia terbilang relatif masih cukup tinggi yaitu sebanyak 28,59 juta jiwa, baik miskin yang dikarenakan oleh faktor biaya ataupun kesulitan dalam pemenuhan hidup sehari-hari. Koperasi simpan pinjam dibentuk dengan salah satunya tujuannya adalah untuk membantu warga miskin dalam mengurangi kesulitan hidup. Dimana koperasi simpan pinjam ini kegiatannya adalah simpanan, pinjaman dan pendidikan. Namun dalam kenyataannya banyak aturan dalam melakukan pinjaman atau dalam hal pembayaran pinjaman. Ketidakpastian dalam membuat keputusan memberikan pinjaman akan menyebabkan anggota tidak lagi percaya terhadap manajemen koperasi itu sendiri. Untuk mengatasi keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai koperasi dan banyaknya aturan yang telah ditetapkan, maka hendaknya dibuat Knowledge Management System yang diharapkan mampu mengatasi kendala yang dialami oleh pegawai koperasi. Dengan penerapan Knowledge Management system, diharapkan dapat membantu meningkatkan pelayanan terhadap anggota koperasi atau masyarakat.

Kata Kunci : Koperasi Simpan Pinjam, Knowledge Management System

I. PENDAHULUAN

Koperasi merupakan suatu badan usaha yang beranggotakan orang-orang yang memiliki kepentingan dan visi misi yang sama. Koperasi Simpan Pinjam sendiri merupakan kegiatan koperasi yang pelaksanaannya meliputi simpanan, pinjaman dan pendidikan yang mempunyai peran penting dalam perekonomian Indonesia. Pada saat ini, sudah ada banyak koperasi simpan pinjam di seluruh Indonesia. Koperasi tersebut berusaha untuk mensejahterakan anggota dan bisa dikatakan bahwa usahanya sudah sangat berhasil. Koperasi simpan pinjam menyediakan pembinaan dan pendampingan yang diperlukan kepada anggotanya. Alhasil, anggota bisa berkembang, maju dan mencapai status kehidupan yang lebih baik.

Untuk dapat melayani masyarakat dengan cepat diperlukan suatu sumber daya manusia yang memahami dengan benar pekerjaan. Pada kenyataannya banyak aturan pembayaran yang harus dikuasai oleh para pegawai. Misalnya seorang petugas *front office* harus menentukan apakah pembayaran pinjaman dari anggota bisa dibayarkan secara langsung atau harus melalui beberapa tahapan pembayaran. Ketidakpastian dalam membuat keputusan memberikan pinjaman akan menyebabkan anggota tidak lagi percaya terhadap manajemen koperasi itu sendiri.

Namun demikian, petugas Koperasi Simpan Pinjam juga seorang manusia biasa yang memiliki keterbatasan. Seorang pegawai tidak mungkin menyelesaikan semua pekerjaan yang sangat banyak dalam waktu yang singkat dengan beban kerja yang sangat besar. Disisi lain, apabila petugas *front office* itu masih harus mencari surat edaran atau petunjuk teknis, dan akan memakan waktu yang lama. Hal ini akan mengakibatkan terhambatnya proses selanjutnya yang seharusnya berjalan dengan cepat.

Knowledge Management pada mulanya diterapkan dalam dunia bisnis yang dapat membantu komunikasi dari top manajemen hingga ke bagian operasional untuk memperbaiki proses kerja, dan seiring dengan kecepatan perolehan informasi, *Knowledge Management* diterapkan pula pada bidang koperasi sebagai media penyebaran informasi secara tidak terbatas. Kebutuhan informasi dan pengetahuan yang terkait dengan kebutuhan masing-masing anggota sesuai dengan bidang ilmu yang ditekuni berkembang sebagai akibat dari globalisasi yang mendorong munculnya internet sebagai jendela informasi dan pengetahuan yang menembus ruang dan waktu.

Teknologi informasi memainkan peranan penting dalam manajemen pengetahuan sebagai pemungkin proses bisnis yang bertujuan yang bertujuan untuk menciptakan, menyimpan, memelihara dan mendiseminasikan pengetahuan.

II. LANDASAN TEORI

A. KOPERASI

Menurut UU No.25 tahun 1992, koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

B. PENGETAHUAN/KNOWLEDGE

Menurut Hendrik (2003:1), pengetahuan merupakan data dan informasi yang digabung dengan kemampuan dan ketrampilan, intuisi, pengalaman, gagasan, motivasi dari sumber yang kompeten. Terdapat 2 (dua) jenis dan bentuk pengetahuan, yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. *Tacit knowledge* adalah pengetahuan yang sulit diartikulasikan, dituliskan dalam kata-kata, teks maupun gambar dan berada di dalam benak orang yang mengetahui, sedangkan *explicit knowledge* adalah pengetahuan yang telah ditangkap dan dinyatakan dalam kata-kata, teks maupun gambar dan telah ada dalam bentuk konkret/nyata (Budiarto, 2011).

C. KNOWLEDGE MANAGEMENT

Menurut Budiarto (2011), *Knowledge Management* ditinjau dari perspektif poses/teknologi merupakan sebuah konsep dimana informasi diubah menjadi pengetahuan dan tersedia dalam bentuk yang dapat digunakan bagi orang yang membutuhkan. *Knowledge Management* dimaksudkan untuk mewakili pendekatan terencana dan sistematis untuk menjamin penggunaan pengetahuan organisasi ditambah keahlian, kompetensi, pemikiran, inovasi dan ide individual untuk menciptakan organisasi yang lebih efektif dan efisien.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penulisan jurnal ini menggunakan beberapa referensi sumber yang diperoleh dari internet, buku, maupun jurnal untuk memperoleh data yang akurat dan informasi yang memadai dalam kajian penulisan jurnal ini.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara sederhana, *knowledge* merupakan sesuatu yang dimiliki seseorang yang dapat berupa informasi, fakta, deskripsi dan atau ketrampilan yang digunakan dalam tindakan dan diperoleh dari pengalaman atau pendidikan. Penggunaan informasi ini berkaitan dengan gagasan mengenai informasi yang diperlukan di suatu tempat pada saat yang tepat, dalam konteks yang tepat dan dengan cara yang cepat dan tepat sehingga setiap orang dapat

menggunakannya untuk mendukung pengambilan keputusan setiap saat.

Knowledge dapat diklasifikasikan dalam 2 kategori yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. *Tacit knowledge* merupakan milik perorangan, *knowledge* konteks yang spesifik yang sulit diformulasikan, dicatat atau diucapkan, dan tersimpan didalam pikiran seseorang. Sedangkan *explicit knowledge* merupakan komponen *knowledge* yang dapat dikodekan dan diteruskan dalam bahasa sistematis dan formal seperti dokumen, data base, web dan lain sebagainya. Hanya sebagian kecil dari *tacit knowledge* yang dapat disusun dalam database, buku, panduan, dokumen dan presentasi, sebagian besar lainnya tetap berada dalam pikiran seseorang. Hal ini berarti ketika seseorang yang memiliki *knowledge* meninggalkan organisasi berarti seluruh pengetahuan yang dimiliki orang tersebut juga ikut meninggalkan organisasi tersebut. Sebaliknya pengetahuan yang dapat disimpan secara *explicit* akan tetap berada didalam organisasi walaupun seseorang meninggalkan organisasi tersebut.

Dalam Nonaka dan Takeuchi (2000:61) perbedaan antara pengetahuan tacit dan pengetahuan eksplisit adalah sebagai berikut:

Tabel IV.1
Perbedaan *Tacit* dan *Explicit Knowledge*

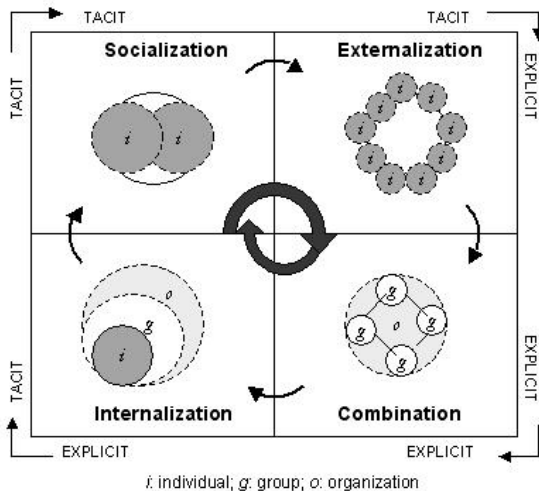
<i>Tacit Knowledge</i>	<i>Explicit Knowledge</i>
<i>Knowledge experience (body skill)</i>	<i>Knowledge of rationality (mind)</i>
<i>Simultaneous knowledge (here and now)</i>	<i>Sequential Knowledge (there and then)</i>
<i>Analog knowledge (practice)</i>	<i>Digital knowledge (theory)</i>

Menurut Gilbert Probst (2001, pp.24) dalam bukunya *Managing Knowledge Building Block for Success* mengemukakan bahwa *knowledge* adalah keseluruhan bagian dari pengetahuan yang ada dan keterampilan individu yang digunakan untuk memecahkan masalah. *Knowledge* tersebut terbagi dalam teori dan praktek yang pada umumnya berupa aturan dan petunjuk untuk mengambil keputusan. *Knowledge* bergantung pada data dan informasi yang dimiliki oleh suatu personal yang merefleksikan tentang suatu pendapat.

Amrit Tiwana (1999) mendefinisikan *Knowledge Management* secara luas dalam arti memanajemeni pengetahuan sebagai “...*management of organizational knowledge for creating business value and generating a competitive advantage.*” KM memberikan kemampuan untuk mencipta,

mengkomunikasikan dan menerapkan pengetahuan yang diperlukan dan berguna bagi pencapaian semua jenis tujuan bisnis. Menurut Amrit Tiwana “*Knowledge Management is the ability to create and retain greater value from core business competencies.*” KM menyelesaikan masalah bisnis partikular mencakup penciptaan dan penyebaran barang atau jasa inovatif, mengelola dan memperbaiki hubungan dengan para pelanggan, mitra dan pemasok; juga mengadministrasi serta meningkatkan praktek dan proses kerja.

Proses *penciptaan* pengetahuan adalah proses berulang yang merupakan interaksi antara pengetahuan *tacit* dan *explicit*. Interaksi dari pengetahuan ini akan menghasilkan suatu pengetahuan baru. Menurut Nonaka, *Knowledge Management Cycle* terdiri dari empat komponen, yaitu :



Gambar III.1 Knowledge Management System (Sumber : Nonaka, 2000)

- Socialization* merupakan suatu kegiatan tatap muka antar individu dalam berinteraksi untuk dapat saling berbagi pengetahuannya.
- Externalization* merupakan proses menyajikan *tacit knowledge* ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dikomunikasikan dan dimanfaatkan dalam bentuk. Dalam prakteknya, eksternalisasi didukung oleh dua faktor, yaitu konversi dari *tacit* ke *explicit* dan ,menerjemahkan pengetahuan *tacit* dari para ahli kedalam bentuk yang dapat dipahami, misalnya dokumen.
- Combination* merupakan perpaduan pengetahuan eksplisit dengan pengetahuan explicit lainnya untuk membentuk suatu pengetahuan yang lebih mudah dipahami.

d. *Internalization* merupakan Proses pembelajaran dan penerapan dari *explicit knowledge* untuk memunculkan atau menghasilkan knowledge yang baru atau memperbaharui knowledge yang ada.

Knowledge Management (KM) adalah proses penerapan pendekatan sistematis untuk menangkap, menyusun, mengelola, dan menyebarkan pengetahuan di seluruh organisasi untuk mempercepat kerja, menggunakan langkah dan aturan yang tepat, dan mengurangi biaya pengerjaan ulang dari proyek ke proyek. KM memungkinkan penciptaan, pencapaian dan penggunaan segala macam *knowledge* untuk mencapai tujuan bisnis.

Menurut Ramzy (2011), hal yang paling berpengaruh kuat dalam implementasi *Knowledge Management* dalam organisasi adalah budaya (*culture*). Disamping itu, penerapan *Knowledge Management* juga harus diikuti antara pengetahuan yang dimiliki oleh intangible asset, yaitu setiap individu atau karyawan dalam suatu perusahaan dan tangible asset seperti teknologi yang dimiliki oleh perusahaan (Kosasih dan Budiani, 2007 : 80-88)

Pada saat ini para pegawai Koperasi Simpan Pinjam belum secara maksimal memanfaatkan hasil pendidikan dan latihan yang telah diberikan dikarenakan orang-orang yang mengikuti pendidikan dan latihan tidak pernah memberikan ilmu yang telah dipelajarinya kepada orang lain. Begitu pula dengan hasil pembahasan rapat yang diadakan secara rutin tiap bulan, hanya merupakan komunikasi satu arah dari pimpinan ke bawahan, sehingga hal ini tidak menambah pengetahuan baru bagi para pegawainya. Dengan kondisi yang ada tersebut, kiranya sulit bagi para pegawai Koperasi Simpan Pinjam yang baru masuk untuk dapat menimba ilmu dari para seniornya.

Salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah dengan meng-implementasikan *Knowledge Management* dalam tubuh organisasi / perusahaan. Seperti yang telah dijelaskan, bahwa *Knowledge Management* menurut Uriarte merupakan proses suatu organisasi menciptakan nilai yang bersumber dari asset organisasi yang berbasis pada pengetahuan dan intelektual. Aset Koperasi yang berupa *tacit knowledge* seperti pengetahuan yang dimiliki oleh setiap individu atau staff pada perusahaan merupakan modal berharga yang kemudian dapat dikembangkan menjadi keunggulan perusahaan.

Seperti yang disyaratkan oleh Priambada, bahwa 4 (empat) aspek yang diperlukan dalam

merancang suatu *system Knowledge Management*, yaitu (1) manusia, (2) proses, (3) teknologi dan (4) isi (*content*). Aspek-aspek yang disyaratkan tersebut pada umumnya telah tersedia dalam sebuah organisasi Koperasi Simpan Pinjam, khususnya aspek manusia, proses dan teknologi. Namun, aspek isi (*content*) dalam sebuah Koperasi Simpan Pinjam masih berupa *tacit knowledge* yang harus digali dari setiap individu dan kemudian didistribusikan.

Aspek manusia yang dimaksud dalam sebuah organisasi Koperasi adalah individu-individu yang terlibat dalam organisasi Koperasi Simpan Pinjam, baik di lingkungan internal maupun eksternal perusahaan. Dalam internal perusahaan, individu dapat berarti seluruh staff atau karyawan dalam seluruh level jabatan dan divisi yang secara aktif bekerja dalam sebuah Koperasi Simpan Pinjam meliputi pemilik usaha, manager, supervisor, kepala bagian, staff bagian, hingga karyawan honorer. Sedangkan dalam eksternal perusahaan meliputi pelanggan, supplier, distributor, dinas Koperasi kota / daerah, dan pihak-pihak luar perusahaan yang terkait dengan aktivitas Koperasi.

Sebaiknya untuk kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan koperasi, semua pegawai harus berperan aktif dalam kegiatan demi kelancaran dan kesuksesan koperasi. Ini bisa dilakukan apabila ada *reward and punishment* yang jelas. Misalnya seorang pegawai akan mengalami penurunan tingkat (*grade*) dari penghasilan yang diterima apabila tidak mengikuti kegiatan yang dilakukan koperasi dengan baik dan akan mendapatkan penghargaan kenaikan tingkat apabila secara aktif mau berbagi pengetahuan dalam kegiatan koperasi. Hasilnya adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap pegawai Koperasi Simpan Pinjam merata, sehingga apabila ada pegawai Koperasi Simpan Pinjam yang pindah atau telah berakhir masa kerjanya, pengetahuannya tidak ikut pindah, karena telah terdokumentasi dengan baik.

Namun demikian, hal ini tergantung dari pimpinan yang mampu membuat Koperasi Simpan Pinjam menjadi organisasi yang belajar, sehingga dapat memberikan pelayanan yang bagi pihak-pihak yang mempunyai kepentingan dengan Koperasi Simpan Pinjam.

Oleh karena itu salah satu cara untuk menyebarkan pengetahuan bagi para pegawai Koperasi Simpan Pinjam baru, adalah dengan cara *knowledge sharing*. Hal ini bisa dilakukan agar pegawai dapat menimba ilmu dari sesama rekan kerja sehingga tidak ada ketimpangan dalam melakukan

pekerjaan yang notabene adalah melayani kebutuhan anggota koperasi yaitu simpanan dan pinjaman.

Proses implementasi *Knowledge Management* menurut Bornemann *et al* dimulai dengan mengumpulkan informasi, melakukan analisis kemudian perancangan dan dilanjutkan dengan institusionalisasi dan evaluasi. Tahapan evaluasi dilakukan kembali pada saat mengumpulkan informasi dan melakukan analisis. Proses ini terus berulang sehingga menjadikan implementasi *Knowledge Management* terus berkembang.

Pada tahapan pengumpulan informasi, suatu Koperasi Simpan Pinjam harus mendefinisikan terlebih dahulu goal atau tujuan yang ingin dicapai, apakah meningkatkan kapasitas produksi, meningkatkan kinerja karyawan, meningkatkan penjualan, memperbaiki pelaporan dan lain sebagainya. Penetapan goal ini sangat penting karena akan mengarahkan *knowledge* yang dimiliki untuk dirancang menjadi sebuah solusi yang dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Pada tahapan ini, setiap individu dalam perusahaan dapat berperan dalam memberikan informasi ataupun mengeluarkan *tacit knowledge* yang dimiliki. *Tacit knowledge* yang ada terkait dengan tujuan ataupun goal terdapat pada individu-individu yang berperan aktif dalam pekerjaannya. Sebagai contoh, tujuan Koperasi adalah meningkatkan efisiensi produksi, maka *tacit knowledge* yang dimiliki terdapat pada seluruh staff produksi, penyedia hingga manager.

Pengumpulan informasi dapat dilakukan melalui berbagai forum, seperti diskusi, rapat, atau bahkan sekedar komunikasi dan tukar pikiran dengan atau diantara seluruh karyawan yang terlibat. Pengumpulan informasi dapat dilakukan oleh manager ataupun tim yang berwenang melaksanakan *Knowledge Management*, disamping harus segera didokumentasikan secara tertulis dalam sebuah dokumen.

Setelah seluruh informasi yang berupa *knowledge* ataupun berbagai uraian tentang pekerjaan terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisa terhadap informasi tersebut. Analisa dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah informasi yang berhasil dikumpulkan dapat diterima atau tidak. Sesuai dengan goal yang telah ditetapkan, maka seharusnya analisa yang dilakukan mengarah kepada pencapaian goal atau tujuan awal.

Langkah ketiga adalah merancang (*design*) yang berarti menemukan solusi dan

mengimplementasikan-nya di lapangan. Hasil analisa informasi akan mengarahkan informasi-informasi yang didapat untuk dipilih yang selanjutnya akan mengarahkan kepada jawaban atas goal atau tujuan yang ingin dicapai. Pilihan-pilihan informasi tersebut selanjutnya dapat menjadi sebuah solusi atau menjadi dasar ditemukannya solusi baru yang dikembangkan setelah melalui tahapan analisa. Informasi berupa solusi ini kemudian diimplementasikan di lapangan sesuai dengan kebutuhan organisasi atau perusahaan, dalam hal ini adalah Koperasi Simpan Pinjam.

Dalam mengimplementasikan solusi yang telah didapat, diperlukan sebuah tindakan nyata berupa institutionization. Dimana, pada tahapan ini, sebuah proyek atau program yang dicanangkan, disusun dengan lebih rapih baik dalam hal organisasi, administrasi, dan pelaksanaannya, kemudian menentukan penanggung jawab implementasi dan pelaksana. Tidak sampai disana, implementasi ini harus diawasi, dikendalikan dan dievaluasi secara terus menerus. Proses evaluasi yang dilakukan kemudian diarahkan kepada pelaksanaan pengumpulan informasi dan analisa kembali, sehingga terjadi perbaikan secara terus menerus dan berkelanjutan untuk mencapai *goal* atau tujuan perusahaan.

Faktor penting dalam menerapkan *Knowledge Management* dalam sebuah Koperasi Simpan Pinjam ini adalah *Knowledge Sharing* atau berbagi pengetahuan, seperti yang disebutkan oleh Priambada, bahwa dalam melakukan berbagi pengetahuan setidaknya dibutuhkan 6 (enam) tahapan, yaitu menciptakan, menangkap, menjangking, menyimpan, mengolah, serta mendistribusikan *knowledge*.

Menciptakan pengetahuan berarti seseorang dalam perusahaan (Koperasi Simpan Pinjam) menemukan cara baru untuk melakukan sesuatu atau menciptakan *know-how* dalam sebuah pekerjaan. Proses penciptaan ini dapat terjadi karena adanya informasi baru yang diterima, baik melalui pengamatan, diskusi, ataupun adanya pengetahuan baru yang kemudian dimodifikasi dan diolah sehingga membuat suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat, lebih mudah dan lebih baik. Hal seperti ini dapat ditemukan dalam sebuah proses produksi, strategi pemasaran, maupun menyelesaikan suatu permasalahan yang umum terjadi di perusahaan.

Menangkap pengetahuan berarti seorang atau sekelompok individu dalam perusahaan mengidentifikasi suatu pengetahuan yang bernilai yang kemudian direpresentasikan kedalam suatu cara

yang logis dan diterima akal untuk dilakukan. Pengetahuan yang ditangkap dapat berasal dari berbagai sumber, baik itu dari lingkungan eksternal maupun dari internal perusahaan.

Selanjutnya adalah menjangking pengetahuan, yaitu suatu proses penempatan pengetahuan dalam sebuah konteks atau dokumen agar dapat ditindaklanjuti. Menjangking pengetahuan menunjukkan seberapa dalam kualitas *tacit knowledge* yang ada atau dimiliki oleh setiap individu dalam perusahaan yang ditangkap bersamaan dengan *explicit knowledge*.

Secara sederhana, setiap individu harus mampu secara bersamaan menjangking *tacit knowledge* dan *explicit knowledge* yang ada untuk kemudian dituangkan dalam sebuah metode yang dapat ditindaklanjuti untuk digunakan atau diterapkan dalam perusahaan.

Seluruh pengetahuan yang telah diciptakan, ditangkap dan dijaring, kemudian disimpan dalam sebuah media penyimpanan yang tersusun dengan baik dan rapih. Pengetahuan yang disimpan dapat berbentuk dokumen, baik yang dapat diakses langsung ataupun harus menggunakan piranti lunak untuk mengaksesnya. Penyimpanan ini dilakukan sebagai bank data pengetahuan yang kemudian dapat diakses oleh setiap individu yang terdapat dalam organisasi.

Seiring dengan berjalannya waktu, pengetahuan akan selalu berkembang mengikuti dinamisnya kondisi perusahaan dan lingkungan. Oleh karena itu, suatu pengetahuan yang telah disimpan dalam bank data pengetahuan harus selalu *diupdate*, baik dengan cara menambahkan dengan pengetahuan yang baru atau melakukan perubahan atau perbaikan pengetahuan dengan perkembangan yang ada. Mengolah pengetahuan juga dapat dilakukan dengan cara melakukan analisis ulang pada pengetahuan yang dimiliki untuk disesuaikan dengan kondisi perusahaan dan lingkungan terbaru. Tingkat pengolahan pengetahuan akan menunjukkan seberapa besar perusahaan serius menghadapi dan menjawab berbagai tantangan yang dihadapi.

Seluruh pengetahuan yang dimiliki dalam sebuah perusahaan (Koperasi Simpan Pinjam) tidak akan bermanfaat jika tidak mampu disebarkan atau didistribusikan kepada seluruh individu yang ada dalam perusahaan. Uriarte menjelaskan bahwa yang menjadi permasalahan dalam implementasi *Knowledge Management* adalah faktor budaya dan manusia, dimana yang dimaksud budaya disini adalah budaya untuk saling berbagi *tacit knowledge*.

Distribusi pengetahuan dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara, yaitu (1) *direct* atau langsung dari individu ke individu baik melalui cara yang disengaja ataupun tidak disengaja, (2) *central* atau terpusat dari individu kepada organisasi yang kemudian didistribusikan kepada seluruh individu yang berada dalam organisasi.

Seperti yang dijelaskan oleh Priambada melalui *SECI* model, dimana suatu knowledge transfer yang berulang-ulang dan membentuk suatu siklus akan menyebabkan pengetahuan menjadi berkembang melalui 4 (empat) proses, yaitu *socialization*, *externalization*, *combination* dan *internalization*. Secara tidak langsung, hal tersebut dilakukan oleh Koperasi Simpan Pinjam dengan cara yang sederhana. Dimana pemilik usaha ataupun individu yang memiliki *tacit knowledge* seperti metode atau proses tertentu secara langsung mendistribusikan *tacit knowledge* yang dimiliki kepada individu lain sesuai dengan kebutuhan. Suatu *tacit knowledge* yang dimiliki oleh Koperasi Simpan Pinjam tidak pernah diproses menjadi *explicit knowledge* sehingga menyebabkan *knowledge transfer* menjadi tidak terstandarkan.

V. PENUTUP

Pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Simpan Pinjam, diharapkan dapat lebih baik setelah adanya *Knowledge Management System*, yaitu *knowledge sharing* berupa kewajiban menyampaikan hasil kegiatan (rapat) dan kewajiban berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan yang diadakan oleh koperasi. Namun, hal ini perlu didukung oleh pimpinan yang mampu menjadikan Koperasi Simpan Pinjam ini sebagai organisasi yang belajar. Dengan peningkatan pengetahuan tersebut, para pegawai Koperasi Simpan Pinjam dapat lebih meningkatkan lagi kemampuannya dalam melakukan pelayanan terhadap penyaluran dana koperasi yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

DAFTAR PUSTAKA

Broto Triaji, Rahmat. Penerapan Knowledge Management di Bank Exim

Kaustar F, Ikhlas. Knowledge Management Sebagai Keunggulan Kompetitif Pada Usaha Kecil Menengah (UKM) : Implementasi dan Hambatannya.

Kosasih, Natalia dan Sri Budiani. Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan : Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel. <http://www.puslit.petra.ac.id/journals/pdf.php?Publis hedID>

Nonaka, Ikujiro & Takeuchi, Hirotaka . 2000. The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. Oxford: Oxford University Press.

Priambada D. Boy, Implementasi Knowledge Management System di Perusahaan, Program Pascasarjana Ilmu Komputer, IPB, 2010, Bogor

Probst, Gilbert., Raub, Steffen, & Romhardt, Kai (2001) . Managing Knowledge Building Blocks for Success. New York : John Wiley & Sons

Setiarso, Bambang. Teori, Pengembangan, dan Model Organizational Knowledge Management System. <http://www.ilmukomputer.org/wp-content/uploads/2006/09/bse-kms.pdf>

Tiwana, Amrit (1999) . The Knowledge Management Toolkit. New Jersey: Prentice Hall PTR

Anne Ahira. Koperasi Simpan Pinjam. <http://www.anneahira.com/koperasi-simpan-pinjam.htm>

Devy Listisari Saputri. Knowledge Management Bagi Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.. <http://d3vai.blog.binusian.org/files/2009/06/jurnal-final.doc>

Hendrik. 2003. Sekilas Tentang Knowledge Management. <http://www.ilmukomputer.com>

----- . Penerapan Knowledge Management di Organisasi. <http://www.ilmukomputer.com>

<http://www.Petra Christian University Library - jiunkpe s1 hotl 2007 jiunkpe-ns-s1-2007-33402043-7374-knowledge-chapter2.pdfhal20.htm>