

## Pengembangan Knowledge Management System Pada Perusahaan Multifinance: Studi Kasus Pada Bess Finance Cabang Slawi

Husni Faqih

STMIK Nusa Mandiri Jakarta

husni.hnf@bsi.ac.id

**ABSTRAK** - *Economic growth is now growing rapidly, so it is necessary to finance companies lending capital which resulted in many similar companies so that competition among finance companies are very strict. Accurate and useful information to form a knowledge. Knowledge of the organization can make the organization aware of its existence and the purpose of finding a way to achieve that goal. Currently there are many finance companies that have not implemented knowledge management (knowledge management) well. Yet in the midst of intense competition needed a strong organization. The organization will be weakened if there is tacit knowledge that comes from expert personnel lost due to the exit of the organization's personnel. It is very dangerous for the survival of the organization. So, we need a container of Knowledge Management System to manage the existing knowledge so that knowledge of the organization will continue to evolve.*

*This study discusses the development of Knowledge Management System to process consumer financing in BESS Finance Branch Slawi. The study began with a search for data, information, and knowledge that exist in the company that would be known knowledge assets owned company that later knowledge will continue to be developed using KMS. To obtain the Knowledge Management process analysis used contingency factor by holding a Focus Group Discussion (FGD) and to determine the architecture of KMS architecture Tiwana Amrit (2000). Results from this study produced a model Knowledge Management System to process consumer financing.*

**Kata kunci:** *Knowledge Management System, KMS, Multifinance*

### 1. PENDAHULUAN

Informasi merupakan salah satu sumber daya utama terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang *multifinance* atau pembiayaan. Informasi sangat penting sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil suatu keputusan. Dari informasi yang akurat dan berguna inilah terbentuk sebuah *knowledge* atau pengetahuan. Pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi dapat menjadikan organisasi mengetahui tujuan keberadaannya dan menemukan cara untuk mencapai tujuan tersebut. Organisasi yang sukses adalah organisasi yang secara konsisten mampu menciptakan pengetahuan baru dan mampu menyebarkannya secara menyeluruh dalam organisasi tersebut serta secara cepat mampu menerapkannya pada sebuah teknologi dan produk serta layanannya. Melihat peran yang sangat penting dari pengetahuan dalam sebuah organisasi, maka organisasi harus mengelola pengetahuan dengan baik untuk mengurangi kehilangan pengetahuan tersebut.

Saat ini di Indonesia sudah mulai banyak organisasi yang mengembangkan *Knowledge Management* sebagai salah satu strategi untuk menciptakan nilai, meningkatkan efektifitas dan produktifitas serta keunggulan kompetitifnya. Bahkan sudah mulai muncul *event* tahunan yang mengukur tingkat keberhasilan perusahaan-perusahaan di Indonesia dalam menerapkan *Knowledge Management* dalam organisasinya, yaitu *The*

*Indonesian MAKE Study* yang telah memberikan *award* kepada beberapa perusahaan yang secara signifikan mampu meningkatkan efektifitas dan produktifitas serta keunggulan kompetitifnya.

Berkaca dari hal tersebut, maka sudah saatnya bagi BESS FINANCE Cabang Slawi untuk lebih serius dalam mengembangkan *Knowledge Management* dalam organisasinya untuk peningkatan kinerja dan nilai perusahaan supaya tetap mampu bersaing dalam dunia bisnis *multifinance* yang sangat ketat.

#### A. Identifikasi Masalah

1. Belum diterapkannya *Knowledge Management* yang memadai dalam perusahaan BESS FINANCE.
2. Perpindahan *jobdesk* karyawan menyebabkan kesulitan dalam memindahkan *knowledge*.
3. Saat ini *knowledge* yang ada masih didokumentasikan dalam bentuk *hardcopy*, dan disimpan oleh perorangan.

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang, identifikasi dan batasan masalah maka akan menghasilkan rumusan masalah sebagai berikut: "Apakah *Knowledge Management System* dapat diterapkan dalam proses pembiayaan konsumen di BESS Finance?"

### 2. KERANGKA PEMIKIRAN

#### A. Tinjauan Pustaka

### A. Knowledge

Thomas Davenport dan Laurence mendefinisikan bahwa: "Knowledge merupakan campuran dari pengalaman, nilai, informasi kontekstual, pandangan pakar dan intuisi mendasar yang memberikan suatu lingkungan dan kerangka untuk mengevaluasi dan menyatukan pengalaman baru dengan informasi. Dalam sebuah perusahaan, knowledge sering terkait tidak saja pada dokumen atau tempat penyimpanan barang berharga, tetapi juga pada rutinitas, proses, praktek dan norma perusahaan." (Davenport 1998 dalam Yuliazmi 2005, p.3). Nonaka dan Takeuchi (1995) dalam Herlina (2009, p.12) menyebutkan bahwa knowledge terbagi dalam dua jenis, yaitu:

#### 1. Explicit Knowledge

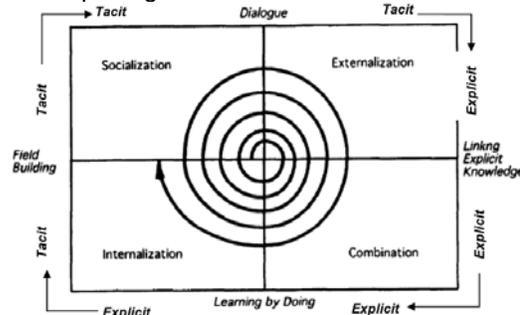
Merupakan pengetahuan yang dapat mudah diartikulasikan, dikodifikasi, diakses dan diungkapkan dengan kata. *Explicit Knowledge* dapat dengan mudah diteruskan kepada orang lain. Sebagian besar *explicit knowledge* dapat disimpan dalam media tertentu.

#### 2. Tacit Knowledge

Merupakan pengetahuan yang sulit untuk ditransfer ke orang lain. Hal ini dikarenakan *tacit knowledge* biasanya berasal dari para pakar sesuai pengalaman mereka yang bersifat *personal* dan sulit untuk dirumuskan. Perasaan pribadi, intuisi, bahasa tubuh, pengalaman fisik serta petunjuk praktis (*rule-of-thumb*) termasuk dalam jenis *tacit knowledge*.

### B. Konversi Knowledge

Nonaka dan Takeuchi (1995) dalam Yuliazmi (2005, p.5) menyatakan bahwa interaksi dinamis antara satu bentuk pengetahuan ke bentuk lainnya disebut dengan konversi pengetahuan. Konversi pengetahuan tersebut sering disebut dengan *Spiral SECI* yang dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. *Spiral SECI* Nonaka(Nonaka 1995 dalam Herlina 2009, p.41)

### C. Kerangka Amrit Tiwana (2000)

Tiwana (2000) dalam tesis Yuliazmi (2005, p.22) mengemukakan 4 tahap metodologi

dalam membangun *Knowledge Management System* yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. *The Four Phases of The 10-Step KM Roadmap*

Phase	Step
Phase 1: Infrastructural evaluation	Step 1: Analyzing existing infrastructure
	Step 2: Aligning KM and business strategy
Phase 2: KM system analysis, design and development	Step 3: Designing the KM architecture and integrating existing infrastructure
	Step 4: Auditing and analyzing existing knowledge
	Step 5: Designing the KM team
	Step 6: Creating the KM blueprint
Phase 3: Deployment	Step 7: Developing the KM system
	Step 8: Deploying with result-driven incrementalism (RDI) methodology
	Step 9: Leadership issues
Phase 4: Metrics for performance evaluation	Step 10: Real-options analysis of returns and performance

### D. Focus Group Discussion (FGD)

Menurut Litosseliti (2003) dalam Yuliazmi (2005, p.42) bahwa *Focus Group Discussion* adalah kelompok kecil yang terstruktur dengan partisipan yang telah dipilih dengan dipandu moderator dengan maksud menggali topik yang spesifik serta pandangan dan pengalaman individu melalui interaksi kelompok. Tujuan utama *Focus Group Discussion* adalah untuk memperoleh persepsi dan sikap mengenai isu yang didiskusikan di mana setiap individu yang terlibat dapat mengapresiasi pendapatnya secara bebas dan terbuka (Retnoningsih, p.28).

5 karakter dari *Focus Group Discussion*:

1. Jumlah peserta *Focus Group Discussion* sebaiknya 4 sampai dengan 15 orang. Bila jumlah peserta kurang dari 4, kemungkinan tidak terjadi penggalan ide karena anggota kelompok cepat memperoleh giliran berbicara. Tentu saja situasi tersebut akan mengurangi keragaman dan terjadi kekuasaan ide. Sedangkan jika jumlah peserta lebih dari 12, kemungkinan jalannya diskusi akan sulit dikendalikan karena peserta terlalu banyak yang secara otomatis terlalu banyak pula pandangan atau ide yang keluar.
2. Peserta memiliki karakteristik yang homogen. Homogenis menjadi salah satu dasar pemilihannya karena mempunyai mempunyai kepentingan dengan permasalahan yang akan dibahas.
3. Informasi yang diambil dalam diskusi mengenai sikap, persepsi dan perasaan

yang berkaitan dengan topik diskusi yang diperlukan penulis.

- Data yang dihasilkan adalah data kualitatif yang dapat memberikan gambaran dan pemahaman atas sikap, persepsi dan perasaan peserta. Hasil ini akan diperoleh melalui pertanyaan terbuka yang memungkinkan peserta merespon dengan cara mereka sendiri. Di sini penulis dapat berperan sebagai moderator, pendengar, pengamat dan akhirnya menganalisis secara induktif.

Pertanyaan diajukan dengan cara yang mudah dimengerti oleh peserta, spontan dan logis dengan menekankan pemahaman atas proses berpikir dari peserta atas topik yang didiskusikan.

### E. Tinjauan Studi

Tinjauan studi diambil dari beberapa penelitian yang relevan menyangkut implementasi *knowledge management* pada organisasi dan penelitian yang paling berpengaruh dengan penelitian ini yang dapat dilihat pada Tabel 2.

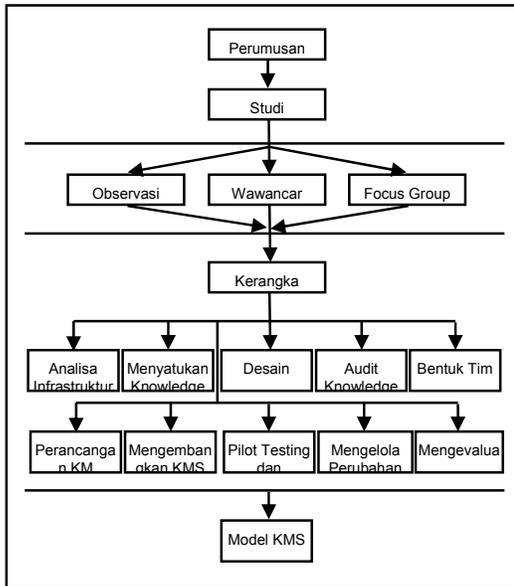
**Tabel 2.** Tinjauan Studi

No	Peneliti, Judul, Tahun	Hasil	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya
1	Yuliazmi. "Penerapan <i>Knowledge Management</i> Pada Perusahaan Reasuransi: Studi Kasus PT. Reasuransi Nasional Indonesia". Tesis. Magister Ilmu Komputer. Universitas Budi Luhur. Jakarta. 2005	Tesis tersebut membahas kemungkinan penerapan <i>Knowledge Management</i> berbasis web pada PT. Reasuransi Nasional Indonesia (PT. Reas) dalam upaya meningkatkan kapasitas PT. Reas. Penelitian terhadap karyawan pada Divisi Fakultas tersebut menggunakan metode deskriptif analitik dengan menyajikan rangkuman hasil survey terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya KM yang menggambarkan kondisi <i>knowledge management</i> dari PT. Reas. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terhadap responden dan mengadakan Focus Group Discussion. Penelitian menggunakan kerangka pemikiran Amrit Tiwana (2000) yang menghasilkan gambaran dukungan dari infrastruktur teknologi informasi yang ada, analisis	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya (Yuliazmi) adalah bahwa pada penelitian sebelumnya menganalisis <i>knowledge management</i> di perusahaan dengan FGD dan analisis SWOT perusahaan, sehingga menghasilkan kemungkinan penerapan KM berbasis web tanpa merancang dan membuat KM berbasis web tersebut. Sedangkan di penelitian ini selain menganalisis <i>knowledge management</i> dengan FGD juga menerapkan seluruh kerangka pemikiran Tiwana (2000) dalam perancangan KMS berbasis web sampai tahap <i>testing</i> dan uji produk KMS tersebut.

		terhadap SWOT PT. Reas. Setelah menganalisis dengan FGD dan SWOT didapatkan hasil bahwa penerapan KM berbasis web dapat dilaksanakan.	
2	Endang Retnoningsih dan Khamami Heru Santoso. "Pengembangan <i>Knowledge System Management System</i> Untuk Proses Pelaporan EPSBED Pada Perguruan Tinggi: Studi Kasus STMIK Mercusuar Bekas". Jurnal Ilmiah Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Komputer STMIK Nusa Mandiri. Jakarta. 2011	Jurnal tersebut meneliti kemungkinan penerapan <i>Knowledge Management</i> berbasis web yang akan diterapkan pada EPSBED STMIK Mercusuar Bekasi. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data primer menggunakan teknik wawancara, observasi dan mengadakan Focus Group Discussion. Penelitian menerapkan sebagian kerangka pemikiran Amrit Tiwana (2000) yang menghasilkan gambaran bahwa dukungan dari infrastruktur teknologi informasi yang ada, dengan hasil bahwa KMS berbasis web dapat diterapkan pada EPSBED STMIK Mercusuar, budaya sharing <i>knowledge</i> dari pegawai dapat ditingkatkan untuk lebih sukseskan jalannya <i>knowledge management system</i> berbasis web.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya (Retnoningsih) adalah pada perbedaan studi kasus penerapan KM sehingga menghasilkan <i>knowledge asset</i> dan <i>knowledge management</i> yang berbeda pula, selain itu penelitian sebelumnya hanya menerapkan sebagian dari kerangka berpikir Tiwana (2000) tanpa uji hasil. Sedangkan di penelitian ini selain menganalisis <i>knowledge management</i> dengan FGD juga menerapkan seluruh kerangka Tiwana (2000) dalam perancangan KMS berbasis web sampai tahap <i>testing</i> dan uji produk KMS tersebut.

### F. Kerangka Pemikiran

Penelitian dimulai dengan identifikasi dan perumusan masalah pada organisasi. Kemudian melakukan studi literatur yang berkaitan dengan *Knowledge Management System* yang berupa artikel dan informasi *online*, jurnal, tesis maupun buku. Langkah selanjutnya adalah melakukan observasi dan wawancara pada proses pembiayaan konsumen untuk mengetahui data, informasi dan *knowledge* yang ada saat ini. Kemudian menganalisa terhadap hasil dari *Focus Group Discussion* dan analisa *knowledge* dan infrastruktur yang ada dengan kerangka kerja Tiwana (2000) yang akan menghasilkan model *Knowledge management System*. Bentuk dari kerangka kerja Tiwana (2000) dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Kerja Tiwana (2000) dari Retnoningsih (2011, p.3)

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif berhubungan dengan penilaian subyektif dari sikap, pendapat, dan perilaku. Secara umum teknik yang digunakan adalah wawancara pada kelompok tertentu dan wawancara yang mendalam (Kothari 2004, dalam Hidayat 2014). Selain menggunakan teknik wawancara, penulis juga menggunakan teknik observasi dan mengadakan *Focus Group Discussion* (FGD) yang dapat menghasilkan kondisi *Knowledge Management* yang ada dalam perusahaan saat ini.

#### A. Analisa

Analisa menggunakan *Focus Group Discussion* dilanjutkan dengan analisa berdasarkan pada kerangka pemikiran Tiwana (2000). Berikut ini merupakan tahapan analisa sesuai dengan pendekatan pemikiran dari Amrit Tiwana (2000) dengan penyesuaian-penyesuaian karena tidak semua langkah-langkah dapat dilakukan dalam pengembangan *Knowledge Management System* ini, yaitu:

##### 1. Analisa Infrastruktur Yang Ada

Pada tahap ini, infrastruktur IT yang digunakan dalam proses pembiayaan konsumen di BESS Finance Cabang Slawi akan diobservasi untuk mengetahui teknologi yang nantinya dapat digunakan pada infrastruktur *Knowledge Management System* yang akan diterapkan.

##### 2. Menyatukan *Knowledge Management* Dengan Strategi Bisnis

Analisa yang dilakukan adalah menganalisa hubungan antara strategi dalam mengelola

*knowledge* yang berhubungan dengan proses pembiayaan konsumen.

##### 3. Desain Arsitektur *Knowledge Management*

Desain arsitektur *Knowledge Management System* yang akan digunakan menyesuaikan dengan arsitektur Tiwana (2000).

##### 4. Audit *Knowledge Asset* Yang Ada dan Sistem

*Knowledge* yang saat ini ada dalam organisasi dianalisa, terutama *knowledge* yang berhubungan dengan proses pembiayaan konsumen.

##### 5. Bentuk Tim *Knowledge Management*

Tim *knowledge management* dibentuk dari karyawan BESS Finance Cabang Slawi sesuai ukuran organisasi yang ada yang nantinya bertugas melakukan pengembangan, pengimplementasian dan sosialisasi terhadap *Knowledge Management System*.

##### 6. Perancangan *Knowledge Management Blueprint*

Dari data primer dan data sekunder yang sudah didapatkan serta hasil analisa *knowledge* dan infrastruktur akan dijadikan sebagai acuan untuk membuat model *Knowledge Management System* yang sesuai dengan kebutuhan *Knowledge Management* organisasi.

##### 7. Mengembangkan *Knowledge Management System*

*Knowledge Management Tools* sebagai perangkat dan infrastruktur akan digunakan untuk memfasilitasi *Knowledge Management* di perusahaan sesuai kebutuhan.

##### 8. Pilot Testing dan Sosialisasi *Knowledge Management System*

Pada tahap ini *testing* akan dilaksanakan oleh personil-personil yang sudah ahli di bagiannya yang berkaitan dengan proses pembiayaan konsumen. Setelah *testing*, pengguna diharuskan untuk memberikan komentar yang bersifat membangun untuk peningkatan kualitas dari *Knowledge Management Sytem* yang ada.

##### 9. Mengelola Perubahan, Budaya dan Sistem Reward

Supaya *Knowledge Management System* dapat diimplementasikan dengan baik, dibutuhkan dorongan kepada pada personil organisasi atau karyawan untuk mendokumentasikan *tacit knowledge* yang dimiliki dan berbagi *knowledge* serta membahasnya atau mendiskusikannya dengan personil lain menggunakan KMS yang nantinya akan diterapkan sehingga akan menghasilkan nilai baru dalam perusahaan tersebut melalui *knowledge* baru yang

dihasilkan dari diskusi yang berbobot dalam KMS.

#### 10. Mengevaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja dengan menguji produk yang sudah dibangun. Uji produk dilakukan untuk menguji kinerja produk. Uji kinerja produk dilakukan oleh tim pengujian untuk menguji kinerja produk yang akan dibangun dengan mengacu pada *Dimension of Quality for Goods* yaitu *operation, reliability and durability, conformance, serviceability, appearance dan quality*. Atribut yang digunakan untuk menguji kinerja produk adalah:

##### a. Pengoperasian (*Operation*)

KMS Knowledge Tree dapat dioperasikan tanpa kesalahan.

##### b. Keandalan dan Keawetan (*Reliability and Durability*)

KMS Knowledge Tree bila sering digunakan atau dipakai dalam jangka panjang tetap akan menghasilkan hasil yang sama tanpa kesalahan (stabil).

##### c. Kesesuaian (*Conformance*)

KMS Knowledge Tree dapat memberikan hasil yang sesuai dengan fasilitas yang disediakan sehingga jalannya *knowledge management* dapat diterapkan menggunakan *software* ini.

##### d. Layanan (*Serviceability*)

KMS Knowledge Tree dapat memberikan layanan sesuai dengan fasilitas yang disediakan

##### e. Tampilan (*Appearance*)

KMS Knowledge Tree memiliki tampilan yang *user friendly* atau mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna.

##### f. Quality

KMS Knowledge Tree memiliki kualitas yang baik.

Uji produk dilakukan dengan menguji *software* yang akan diterapkan dan hasilnya dituangkan dalam *form* kuisioner yang sudah disediakan. Dimana dalam kuisioner tersebut untuk pertanyaan masing-masing atribut memiliki nilai. Total nilai maksimum tiap atribut adalah 10 dan nilai minimalnya 0. Nilai total maksimum yang dapat dicapai dari 6 atribut uji produk adalah 60.

#### Penilaian uji produk menggunakan rumus:

Nilai Produk =  $(RNU6A / N \text{ Max } 6A) \times 100$   
 Keterangan:  
 RNU6A : Rataan Nilai Uji 6 Atribut (O,R,C,S,A,Q)  
 N Max 6A : Nilai Maksimum Uji 6 Atribut (O,R,C,S,A,Q)  
 (O, R, C, S, A, Q) : (O = *operation*), (R = *reliability and durability*), (C = *conformance*), (S = *serviceability*), (A = *Appearance*), (Q = *Quality*)

Hasil penilaian dari tim pengujian dimasukkan ke dalam tabel pengujian. Tabel hasil pengujian disimpan dalam *file .sav* dan dianalisis dengan analisis deskriptif menggunakan tabel

*frekuensi* dan grafik pada *software* SPSS 13.0 for Windows untuk mengetahui prosentase tiap item pertanyaan pada masing-masing atribut uji produk dan mengetahui nilai minimum, nilai maksimum, rata nilai dan simpang baku dari tiap atribut produk.

#### Batas Kelulusan Uji Produk

Penulis menetapkan batas nilai kelulusan untuk uji produk adalah 70. Jika nilai uji produk  $\geq 70$  maka produk dinyatakan berhasil, tetapi jika nilai uji produk  $< 70$  maka produk dinyatakan gagal. Apabila pengujian produk masih dinyatakan tidak berhasil, maka pengujian akan diulang sampai produk dinyatakan berhasil.

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Focus Group Discussion (FGD)

Daftar responden yang terlibat dalam kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Daftar Responden FGD

Kode	Nama	Jabatan	Lama Bekerja
R1	Hanis Trias Muchty	Head Kios	4 Tahun
R2	Ika Estri Widhiana	Operation Head	4 Tahun
R3	Chuswatun Chasanah	ADM Support	3 Tahun
R4	Ahmad Rifai	Credit Analyst	4 Tahun
R5	Aji	Head UBA	2 Tahun
R6	Edi Supriyadi	Head Coll	4 Tahun
R7	Ita Fauzifah	CS Teller	6 Bulan

Hasil yang diperoleh dari pelaksanaan FGD adalah persepsi dari masing-masing bagian yang terlibat dalam proses pembiayaan konsumen mengenai:

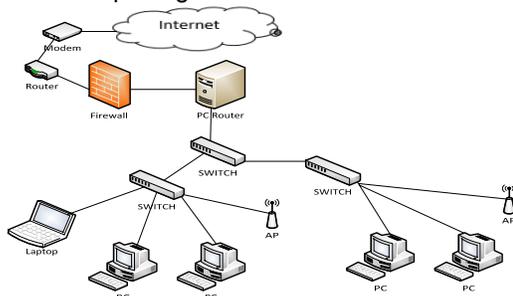
1. Budaya berdiskusi tiap bagian yang terlibat dalam proses pembiayaan konsumen.  
Budaya diskusi sangat penting dan sangat sering dilakukan baik dalam bagian maupun antar bagian. Apabila dalam suatu diskusi ternyata tidak menemukan hasil, maka ditindaklanjuti dengan bertanya dan mencari referensi ke pimpinan bagian atau ke bagian lain yang terlibat yang dianggap berkompeten.
2. *Explicit Knowledge* dalam proses pembiayaan konsumen.  
Sementara masih berupa SOP dan buku panduan.
3. Keahlian yang sudah dimiliki dan diperlukan dalam proses pembiayaan konsumen.  
Keahlian yang dimiliki dan diperlukan tergantung bagiannya (divisi). Di BESS Finance Cabang Slawi sendiri terdiri dari 3 bagian utama, yaitu bagian *Marketing*, bagian *Operation*, dan bagian *Credit Analyst*.
  - a. Keahlian utama yang harus dimiliki bagian *Marketing*:
    - 1) Kecakapan komunikasi.

- 2) Kecakapan mencari *channel* agen dan juga konsumen untuk meningkatkan penjualan.
  - 3) Kecakapan menganalisa pasar, kompetitor dan target.
- b. Keahlian utama yang harus dimiliki bagian *Operation*:
- 1) Pengetahuan sistem dan prosedur serta *produk knowledge*.
  - 2) Fokus dan teliti.
  - 3) Mahir komputer dan aplikasi.
  - 4) Kemampuan menganalisa dan mengelola uang dalam jumlah yang besar
- c. Keahlian utama yang harus dimiliki bagian *Credit Analyst*:
- 1) Kecakapan komunikasi
  - 2) Mahir komputer dan aplikasi.
  - 3) Tegas dalam pekerjaan.
  - 4) Teliti dalam *approval* sebelum persetujuan pencairan dana.
4. Kesiapan penerapan *Knowledge Management System* pada perusahaan. Infrastruktur yang sudah memadai dan masing-masing bagian mengakui pentingnya *Knowledge Management* pada perusahaan, maka semua responden menyatakan bahwa penerapan *Knowledge Management System* berbasis web sangat mungkin diaplikasikan di perusahaan mereka untuk peningkatan mutu SDM dan secara otomatis menambah nilai pada perusahaan. Namun ada kendala utama dalam pengaplikasian KMS ini, yaitu individu (karyawan) yang terkait dalam proses pembiayaan konsumen ini. Apakah mereka siap dan mau untuk selalu menularkan/mentransfer pengetahuannya dan membudayakan *knowledge sharing* di KMS yang akan dibangun atau tidak.

## B. Kerangka Tiwana (2000)

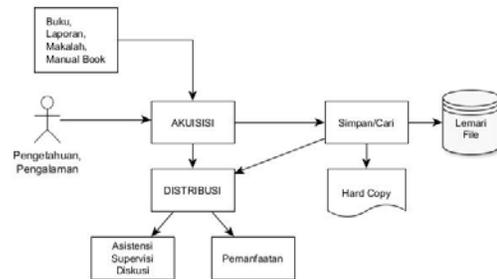
### 4.2.1. Analisa Infrastruktur Yang Ada

1. Infrastruktur Jaringan Komputer Saat Ini  
Infrastruktur jaringan komputer yang saat ini diterapkan pada perusahaan dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Skema Jaringan LAN BESS Finance Cabang Slawi

2. Pengelolaan KM Yang Ada Saat Ini  
Pengelolaan *Knowledge Management* yang saat ini diterapkan dalam perusahaan dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Knowledge Management di BESS Finance Cabang Slawi

### 4.2.2. Menyatukan KM dengan Strategi Bisnis

*Knowledge Management* akan memanfaatkan modal intelektual kolektif dari seluruh karyawan untuk mendukung implementasi strategi bisnis. Komunitas akan dirancang dalam *Knowledge Management* untuk memberikan solusi dari masalah yang timbul dalam bisnis sehingga diharapkan akan menjadi solusi yang baik.

### 4.2.3. Desain Arsitektur KM

Arsitektur *Knowledge Management* yang diusulkan mengadopsi model *Knowledge Management System* dari Amrit Tiwana (2000). Tiwana (2000) menyatakan terdapat sembilan lapisan yang berperan dalam arsitektur KMS, antara lain *Interface layer*, *Access and Authentication Layer*, *Collaborative Filtering and Intelligence Layer*, *Application layer*, *transport Layer*, *Middleware and Legacy Layer*, *Repositories Layer*, *Reporting System*, *Knowledge Mining/Search Engine*.

### 4.2.4. Audit Knowledge Asset Yang Ada dan Sistem

Hasil dari pengumpulan dan dan FGD, maka ditemukan *knowledge asset* yang dapat dilihat pada Tabel 4.

### 4.2.5. Bentuk Tim KM

Karena ruang lingkup organisasi yang kecil di BESS Finance Cabang Slawi, maka tim *Knowledge Management* dibentuk sangat sederhana yang terdiri dari Petugas Admin dan Petugas Pusat Sumber Belajar (PSB) yang semuanya dilaksanakan oleh masing-masing *head* karena pengalamannya.

**Tabel 4. Knowledge Asset Pada Proses Pembiayaan Konsumen**

NO.	KNOWLEDGE	KETERANGAN
1	Pengalaman Marketing	Knowledge yang digunakan oleh bagian marketing dalam proses marketing produk.
2	Pengalaman Kepemimpinan	Knowledge yang digunakan oleh pemimpin (Head) di masing-masing bagian untuk dapat memimpin bagaiannya menuju goal perusahaan.
3	Public Speaking	Knowledge yang digunakan bagian marketing untuk menarik minat konsumen, selain itu juga digunakan masing-masing Head untuk kepemimpinan.
4	Memperbanyak Koneksi Agen	Knowledge yang digunakan oleh Head Kios dan Head UOB untuk mencari koneksi agen handal dan terpercaya untuk peningkatan penjualan.
5	Pengetahuan Karakter Konsumen Per Daerah	Knowledge yang digunakan oleh bagian marketing untuk mencari solusi teknik marketing yang sesuai dengan karakter konsumen per daerah.
6	Product Knowledge	Knowledge yang wajib dimiliki oleh setiap karyawan BESs Finance sehingga setiap karyawan sudah mempunyai modal untuk mempromosikan produk perusahaan.
7	Otomotif Market Knowledge	Knowledge yang digunakan oleh bagian marketing dan Credit Analyst untuk menaksir harga kendaraan bermotor yang dijadikan jaminan oleh konsumen.
8	Ilmu psikologi	Knowledge yang digunakan oleh Credit Analyst untuk mengetahui karakter calon konsumen sebelum dikontrak (approval).
9	SOP	Explicit Knowledge yang menanganai seluruh prosedur kerja standar yang berlaku dalam proses pembiayaan konsumen.
10	Kemampuan dan Ketelitian dalam Mengelola Uang	Knowledge yang digunakan oleh Operation Head dan CS Teller untuk operasional dalam proses pencairan dana sehingga tidak ada perhitungan uang yang salah.

**4.2.6. Perancangan KM Blue Print**

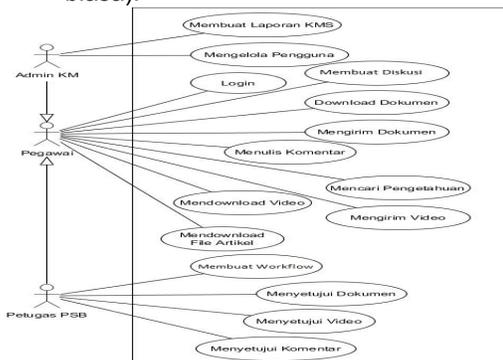
Faktor-faktor yang diperlukan dalam merancang Blueprint KMS antara lain:  
1. Kebutuhan User

a. Kebutuhan non fungsional user terhadap KMS

- 1) Budaya Knowledge Sharing  
Membudayakan knowledge sharing menggunakan tools yang sudah ada berupa KMS untuk peningkatan kualitas SDM yang berujung pada peningkatan nilai perusahaan.
- 2) Kebutuhan operasional KMS Web dan internet.
- 3) Kebutuhan Keamanan Sistem  
Penggunaan hak akses bagi user dan penggunaan firewall yang handal untuk mengantisipasi ancaman dari luar.

b. Kebutuhan fungsional user terhadap KMS

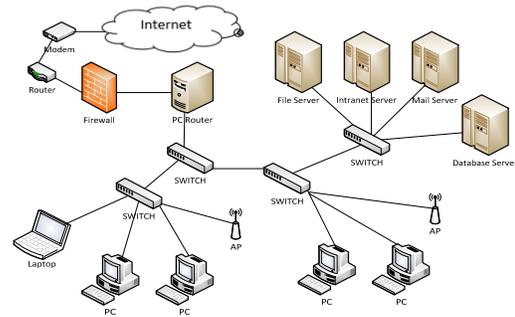
Kebutuhan tersebut digambarkan dalam Use Case Diagram yang dapat dilihat pada gambar 5 yang terdiri dari 3 aktor dan 15 use case. Daftar aktornya antara lain Admin KMS, Petugas PSB (Pusat Sumber Belajar), dan Pegawai (user biasa).



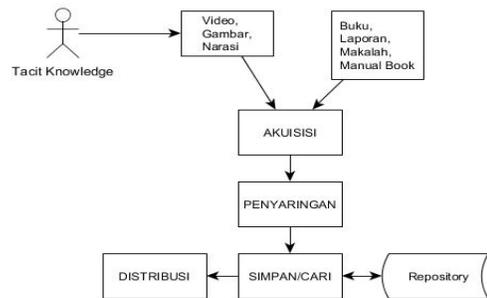
**Gambar 5. Use Case Diagram Kebutuhan Fungsional KMS**

**4.2.7. Mengembangkan KMS**

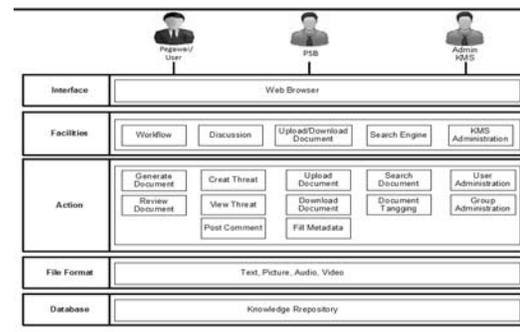
1. Desain Infrastruktur KMS Usulan  
Desain infrastruktur Knowledge Management System yang diusulkan dapat dilihat pada gambar 6.
2. Diagram Pengelolaan KMS Usulan  
Diagram pengelolaan Knowledge Management System yang diusulkan dapat dilihat pada gambar 7.
3. Model Prototype KMS  
Model Prototype Knowledge Management yang diusulkan dapat dilihat pada gambar 8.



**Gambar 6. Desain Infrastruktur KMS Usulan**



**Gambar 7. Diagram Pengelolaan KMS Usulan**

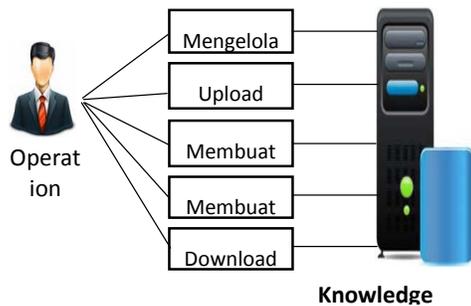


**Gambar 8. Model Prototype KMS**

**4.2.8. Pilot Testing dan Sosialisasi Knowledge Management System**

Pilot testing dan sosialisasi Knowledge Management System yang dilaksanakan sejumlah tiga pengujian. Pengujian pertama pada sisi Knowledge

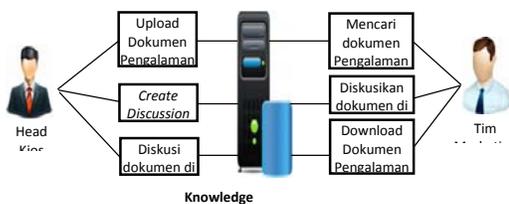
*Managemen System Administration* atau pengaturan administrasi KMS oleh user yang memiliki hak akses sebagai Admin dan PSB. Pelaksanaan pengujian pada sisi KMS *Administration* dapat dilihat pada gambar 9. Pengujian kedua pada sisi *workflow* yang ada dalam proses pembiayaan konsumen. Contoh *workflow* pada pengujian tersebut adalah pada pengajuan laporan harian penerimaan kasir yang dapat dilihat pada gambar 10. Pengujian yang terakhir pada sisi *knowledge sharing*. Contoh *knowledge sharing* pada pengujian ini adalah pada *sharing* pengetahuan tentang pengalaman marketing yang dapat dilihat pada gambar 11. Ketiga pengujian memberikan hasil bahwa *Knowledge Management System* berjalan dengan baik sesuai harapan. Namun terdapat satu kekurangan yaitu pada fasilitas pencarian (*text area*) yang terkesan masih lambat walaupun pada pencarian berdasarkan *tag* akan memberikan hasil dengan cepat.



**Gambar 9.** Pengujian pada sisi KM Administration



**Gambar 10.** Pengujian pada sisi Workflow



**Gambar 11.** Pengujian pada sisi *knowledge sharing*

#### 4.2.9. Mengelola Perubahan, Budaya dan Sistem Reward

Untuk menciptakan budaya *knowledge sharing* merupakan tantangan terbesar dalam penerapan *Knowledge Management* di dalam organisasi manapun. Namun minimal dari pihak *head* masing-masing bagian yang terlibat dalam proses pembiayaan konsumen siap mengelola KMS dengan menjadi bagian dari tim KMS yang sudah memberikan *user account* pada masing-masing karyawan. Masing-masing *head* tiap bagian juga sudah merencanakan minimal setiap 3 bulan menggalakan diskusi maupun seminar untuk *sharing* pengetahuan bagi tiap karyawan yang memiliki potensi pengetahuan yang bermanfaat bagi perusahaan. Bagi setiap karyawan yang aktif dalam *sharing* pengetahuan tersebut akan diberikan *reward* baik berupa materi (jika memungkinkan) atau berupa sertifikat untuk memacu para karyawan membuat perubahan budaya, dari budaya diskusi biasa dalam *sharing* pengetahuan menjadi budaya *knowledge learning and sharing* yang teratur yang dapat didokumentasikan.

#### 4.2.10. Evaluasi Kinerja Hasil Uji Produk

Hasil uji produk yang sudah dituangkan dalam kuisioner kemudian ditabulasikan dan dimasukkan ke dalam SPSS untuk dianalisis. Hasil analisis deskriptif dapat dilihat pada Tabel 5 dan Tabel 6.

**Tabel 5.** Nilai Atribut Uji Produk Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
O	15	6.00	10.00	8.1333	1.59762
R	15	5.00	10.00	8.1667	1.99702
C	15	4.00	10.00	7.7333	1.83095
S	15	5.00	10.00	7.8333	1.59985
A	15	2.50	10.00	7.0000	3.01780
Q	15	5.00	10.00	8.0000	2.53546
Valid N (listwise)	15				

Pada Tabel 5, nilai minimum adalah 2.5, nilai maximum adalah 10 dan nilai mean dari tiap atribut  $\geq 7.0$ .

**Tabel 6.** Nilai Uji Produk Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
RNU6A	15	42.00	53.00	46.8667	3.15361
NUP	15	70.00	88.33	78.1111	5.25601
Valid N (listwise)	15				

Pada Tabel 6, terdapat Nilai 6 Atribut (RNU6A) dan Nilai Uji Produk (NUP). RNU6A memiliki nilai minimum 42, nilai maximum 53 dan nilai mean 46.8667. Sedangkan NUP memiliki nilai minimum 70, nilai maximum 88.33 dan nilai mean 78.1111.

### Pembahasan

Penulis menetapkan batas Nilai Uji Produk (NUP) adalah 70. Jika  $NUP \geq 70$  maka produk dinyatakan berhasil, namun jika  $NUP < 70$  maka produk dinyatakan gagal. Berdasarkan Tabel 6 dapat diperoleh hasil sebagai berikut: Rata Nilai 6 Atribut pada Uji Produk = 46.8667  
Nilai Uji Produk =  $(RNU6A / N \text{ Max } 6A) \times 100$   
Nilai Uji Produk =  $(46.8667 / 60) \times 100 = 78.1111$

Dari hasil uji produk tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan KMS *Knowledge Tree* dinyatakan berhasil yang kualitasnya telah teruji berdasarkan standar *Dimension of Quality for Goods*.

### 5. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian tentang pengembangan *Knowledge Management System* pada proses pembiayaan konsumen antara lain:

- a. *Knowledge Management* tidak hanya menyangkut penyediaan infrastruktur *Knowledge Management System* yang memfasilitasi pertukaran *knowledge* antar personil organisasi, tetapi harus diimbangi dengan membangun budaya yang melekat dalam kehidupan organisasi. Budaya tersebut adalah budaya *knowledge learning and sharing*.
- b. *Knowledge management* merupakan sebuah strategi yang penting dalam upaya meningkatkan nilai organisasi.
- c. Peningkatan nilai organisasi yang diharapkan setelah penerapan *Knowledge Management System* di BESS Finance Cabang Slawi adalah meningkatnya kualitas SDM dan arus informasi antar personil menjadi lebih baik karena hasil dari budaya *knowledge sharing* yang hasilnya adalah membuat peningkatan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
- d. Peningkatan mutu SDM organisasi sangat diperlukan sebagai *intangible asset* yang menyangkut aspek kemanusiaan, aspek proses dan aspek teknologi.

### Daftar Pustaka

- [1] Agung Yulianto, Ardhian. dkk. (2009). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Politeknik Telkom. Bandung.

[http://www.academia.edu/6048341/Analisis dan Desain\\_Sistem\\_Informasi](http://www.academia.edu/6048341/Analisis dan Desain_Sistem_Informasi)

- [2] Chairunisa, Frida, dan Muhammad Firdaus. (2014). *Model Knowledge Management (Studi Perbandingan Bappeda Kota Surabaya dan Kabupaten Sragen)*. Jurnal Administrasi Negara, Vol. 20 .No. 3. **Error! Hyperlink reference not valid.**
- [3] Herlina, Lina. (2009). *Analisis Kondisi Knowledge Management di Sekretariat Jendral Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia*. Tesis. Ilmu Administrasi Kebijakan Publik. Universitas Indonesia. Jakarta. <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/127335-T%2026356%20Analisis%20kondisi-%20HA.pdf>
- [4] Kristanti, Tanti, dan Niko Pamela. (2011). *Penerapan Knowledge Management System Berbasis Website CMS pada Divisi Produksi CV. Indotai Pratama Jaya*. Jurnal Sistem Informasi, Vol. 6 No. 1. **Error! Hyperlink reference not valid.**
- [5] Leung, Nelson K. Y. dkk. (2015). *Using Knowledge Management to Improve Learning Experience of First-Trimester Students*. Knowledge Management and E-Learning, Vol. 7 No. 2. ISSN: 2073-7904. <http://www.kmel-journal.org/ojs/index.php/online-publication/article/viewFile/309/261>
- [6] Litosseliti, Lia. (2003). *Using Focus Group in Research*. Penerbit: Continuum, New York. <http://www.bloomsbury.com/uk/using-focus-groups-in-research-9780826464729/>
- [7] Putri, Suhitarini S., dan Togar Harapan P. (2009). *Knowledge Management System: Knowledge Sharing Culture di Dinas Sosial DKI Jakarta*. ISSN: 1907-5022.20 Juni. <http://journal.uui.ac.id/index.php/Snati/article/viewFile/1217/1011>
- [8] Retnoningsih, Endang. (2013). *Knowledge Management System (KMS) Dalam Meningkatkan Inovasi LPPM Perguruan Tinggi*. Jurnal Evolusi Vol. 1 No. 1 September. [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=297506&val=6593&title=KNOWLEDGE%20MANAGEMENT%20SYSTEM%20\(KMS\)%20DALAM%20MENINGKATKAN%20INOVASI%20LPPM%20PERGURUAN%20TINGGI](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=297506&val=6593&title=KNOWLEDGE%20MANAGEMENT%20SYSTEM%20(KMS)%20DALAM%20MENINGKATKAN%20INOVASI%20LPPM%20PERGURUAN%20TINGGI)

- [9] Retnoningsih, Endang, dan Khamami Heru S. (2011). *Pengembangan Knowledge Management System Untuk Proses Pelaporan EPSBED Pada Perguruan Tinggi: Studi Kasus STMIK Mercusuar Bekasi*. Jurnal Ilmiah Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Komputer STMIK Nusa Mandiri. Jakarta.
- [10] Saragih, Hoga dkk. (2012). *Sistem Informasi Knowledge Management Pada Perguruan Tinggi STMIK Widya Dharma Pontianak*. Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer, Vol. 1 No. 3.  
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=199685&val=6577&title=SISTEM%20INFORMASI%20KNOWLEDGE%20MANAGEMENT%20%20PADA%20PERGURUAN%20TINGGI%20STMIK%20WIDYA%20DHARMA%20PONTIANAK>
- [11] Sari, Winda Kurnia dkk. (2014). *Penerapan Knowledge Management System Berbasis Web Studi Kasus Bagian Teknisi dan Jaringan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya*. JSI, Vol. 6 No. 2. ISSN: 2355-4614.  
<http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/article/download/1713/691>
- [12] Setyarso, Bambang. (2003). *Penerapan Knowledge Management Pada Organisasi: Studi Kasus di Salah Satu Unit Organisasi LIPI*. Diakses 20 September 2014 15:15 pm. Dari [ilmukomputer.org](http://ilmukomputer.org)
- [13] Siddike, Md. Abdul Kalam dkk. (2015). *Use of Social Networking Sites: Facebook Group as a Learning Management System*. Knowledge Management and E-Learning, Vol. 7 No. 2. ISSN: 2073-7904.  
<http://www.kmel-journal.org/ojs/index.php/online-publication/article/viewFile/277/257>
- [14] Siti Nur Aisyah, Euis dkk. (2015). *Prototype Knowledge Mngement System Untuk Menjunjang Pembelajaran llearning Dengan Model SECI*. Prosiding KNSI 26-28 Februari. Manado.
- [15] Topchyan, Ruzanna. (2015). *Competencies Affecting Knowledge Sharing in Virtual Learning Teams*. Knowledge Management and E-Learning, Vol. 7 No. 2. ISSN: 2073-7904.  
<http://www.kmel-journal.org/ojs/index.php/online-publication/article/viewFile/434/262>
- [16] Wulantika, Lita. (2012). *Knowledge Management Dalam Meningkatkan Kreasi dan Inovasi Perusahaan*. Majalah Ilmiah UNIKOM Vol. 10 No. 2. **Error! Hyperlink reference not valid.**
- [17] Yoo, Sun Joo dkk. (2015). *Gender Still Matters: Employees Acceptance Levels Toward E-Learning in The Workplaces of South Korea*. Knowledge Management and E-Learning, Vol. 7 No. 2. ISSN: 2073-7904. **Error! Hyperlink reference not valid.**
- [18] Yuliazmi. (2005). "Penerapan Knowledge Management pada Perusahaan Reasuransi: Studi Kasus PT. Reasuransi Nasional Indonesia". Tesis. Magister Ilmu Komputer. Universitas Budi Luhur. Jakarta.
- [19] Endang Retno Ningsih (2013), *Knowledge Management System (Kms) Dalam Meningkatkan Inovasi Lppm Perguruan Tinggi*, Jurnal Evolusi **Vol 1, No 1 (2013)**
- [20] Corie Mei Hellyana (2013), *Peningkatan Daya Saing Mahasiswa Melalui Knowledge Management System*, Jurnal Evolusi **Vol 1, No 1 (2013)**
- [21] Supriyanta (2013), *Pengembangan E-Learning Sebagai Pelengkap Pembelajaran Tatap Muka Pada Program Diploma Tiga Amik Bsi Yogyakarta*, Jurnal Bianglala Informatika, **Vol 1, No 1 (2013)**
- [22] Supriyanta (2014), *Knowledge Management Untuk Peningkatan Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi*, Jurnal Bianglala Informatika, Vol 2, No 1 (2014)
- [23] Tri Wahyudi (2014), *Penerapan Knowledge Management Pada Perusahaan Web Hosting*, Jurnal Bianglala Informatika, Vol 2, No 1 (2014)
- [24] Endang Retnoningsih (2014), *Analisa Penerapan Knowledge Management System Perguruan Tinggi Menggunakan Most Admired Knowledge Enterprise*, Jurnal Bianglala Informatika, Vol 2, No 1 (2014)
- [25] Titin Purnamasari (2013), *Pembangunan Sistem Informasi Pengolahan Data Pegawai Dan Penggajian Pada Unit Pelaksana Teknis Taman Kanak-Kanak Dan Sekolah Dasar Kecamatan Pringkuku*, Jurnal Speed Vol 5, No 2 (2013)
- [26] Supri Andoko (2013), *Pembuatan sistem komputerisasi manajemen penggajian pada comanditer venoschaf (cv). Mobile cell pacitan*, Jurnal Speed Vol 5, No 2 (2013)