

Pemanfaatan Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Manajemen Pengetahuan Untuk Membentuk *Sharing Culture* Di STIE IEU Surabaya

HERU WIJAYANTO ARIPRADONO, MM, M.MT

Jurusan Manajemen STIE IEU Surabaya
Jl. Raya Dukuh Kupang No. 157B Surabaya
heru@ieu.ac.id

ABSTRACT

Knowledge is the fact or condition of knowing something with familiarity gained through experience or association. Knowledge may be recorded in an individual brain or stored in organizational processes, products, facilities, systems and documents. In this era of globalization, appropriate adoption of Knowledge management is important for an organization, especially if they want to secure competitive advantage.

Knowledge management is the process of transforming information and intellectual assets into enduring value. It connects people with the knowledge that they need to take action, when they need it. In the higher education sector, managing knowledge is considered key to achieving breakthrough competitive advantage. This paper presents a development of knowledge management systems in IEU (KISI) to build the sharing culture in STIE IEU Surabaya. I believe that if our concept about knowledge management is adopted in our institutions, it will yield more benefits to increase the quality of knowledge sharing. There are four activities in this knowledge management systems, using knowledge, finding knowledge, creating knowledge and packaging knowledge. In this process we convert from tacit knowledge into explicit knowledge, so the knowledge can transfer into the other by the knowledge management portal.

Keywords : *information systems, knowledge management systems, sharing culture*

I. Latar Belakang

Dinamika perkembangan sistem informasi saat ini telah mencapai tingkat akselerasi yang luar biasa. Perkembangan itu sendiri, telah merambah hampir di semua bidang, tidak terkecuali di bidang pendidikan. Perubahan dan perkembangan di dunia pendidikan lebih dituntut untuk harus semakin lebih baik, seiring dengan meningkatnya standard produktivitas yang ditetapkan oleh sebuah institusi pendidikan. Seiring dengan semakin kompleksnya produktivitas operasional dalam semua kegiatan belajar mengajar dan kegiatan

administratif lainnya di dalam dunia pendidikan, maka sebuah institusi pendidikan harus meningkatkan kinerja pelayanan terhadap para konsumennya, dalam hal ini adalah mahasiswa. Sehingga dengan semakin meningkatnya kinerja pelayanan, maka diharapkan dapat menunjang dan memperlancar proses kegiatan belajar mengajar dan administratif lainnya.

Beberapa Institusi manajemen bisnis di Indonesia mulai menggunakan teknologi informasi dalam proses bisnisnya. Mulai dari pendaftaran mahasiswa baru, proses

registrasi, pengaturan jadwal dan kelas sampai dengan evaluasi kerja mulai dari mahasiswa, staff maupun para dosen. Mereka juga mengelola informasi yang ada mulai dari mahasiswa, mata kuliah, staff, dosen maupun informasi yang terkait dengan manajemen lainnya. Informasi ini nantinya akan dikelola untuk meningkatkan kualitas pendidikan mereka.

Disatu sisi pula, era globalisasi telah merubah cara pandang bisnis bagi dunia pendidikan, yaitu bagaimana membuat sebuah institusi pendidikan dapat bertahan atau justru memperoleh manfaat dari kompetisi global yang semakin beragam interaksi lingkungan bisnisnya, semakin mengandung resiko dan semakin dinamis. Persaingan di dalam institusi pendidikan saat ini sudah sangat ketat, masing-masing berusaha untuk membentuk suatu strategi keunggulan bersaing yang tidak mudah diserang oleh para kompetitor. Pengembangan keunggulan bersaing organisasi pada kompetisi di era globalisasi ini membutuhkan kemampuan manajemen untuk memanfaatkan sumber daya alam dan kemampuan yang dimiliki oleh organisasi untuk memposisikan produk atau jasanya kepada konsumen. Selain itu juga dibutuhkan identifikasi keunggulan yang dimiliki oleh internal organisasi yang tidak mudah ditiru oleh para pesaing, sehingga dapat mempertahankan keunggulan persaingannya secara berkesinambungan. Untuk itu, perguruan tinggi mulai menyadari bahwa mereka juga bergantung pada *knowledge* (pengetahuan) sebagai faktor pendukung utama dalam pengembangan sistem informasi demi meningkatkan keunggulan mereka kompetisi global ini.

Know why, know what dan *know how* adalah pemahaman tentang pengetahuan dalam perspektif manajemen pengetahuan. Prof. Karl-Erik Sveiby, pakar KM dari Polandia, menambahkan bahwa

pengetahuan adalah sebuah kapasitas suatu tindakan dalam suatu konteks. Pengetahuan adalah fakta dan aksi, bicara dan bergerak. Sistem KM akan membuat *knowledge workers*, para pelanggan, dan staf pendukung serta sistem-proses dalam perusahaan saling berinteraksi secara simultan, integratif, dan konsisten. Bukan itu saja. Secara internal, di antara *knowledge workers* pun akan terjadi interaksi dalam bentuk sharing ataupun diskusi. Begitu juga di antara pelanggan, serta staf pendukung dan sistem-prosesnya.

Berdasarkan kondisi tersebut, banyak perguruan tinggi yang semakin menyadari betapa pentingnya mengelola dan memanfaatkan sebaik-baiknya pengetahuan yang mereka miliki, agar dapat menjadi *competitive advantage* bagi perguruan tingginya. Untuk itu penerapan Manajemen Pengetahuan menjadi suatu kebutuhan bagi suatu perguruan tinggi. Perguruan tinggi sangat memerlukan KM untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (SDM) mereka, agar mampu bersaing dalam kompetisi global.

Beberapa hal tersebutlah yang membedakan antara manajemen pengetahuan dengan beberapa pendekatan lainnya. Dimana di sini, nantinya yang dikelola dalam sistem informasi, tidak hanya data dan informasi, tetapi pengetahuan dari para penggunanya juga akan dikelola dengan baik dalam sistem. Jika pendekatan secara umum digunakan dalam pengembangan sistem informasi, maka proses transfer pengetahuan tidak akan dapat berjalan dengan baik dan beberapa permasalahan internal yang terjadi akan membuat sistem informasi menjadi tidak berjalan dengan sempurna.

STIE IEU Surabaya merupakan sebuah lembaga pendidikan perguruan tinggi dibawah naungan Yayasan Pelita Nusantara, yang didirikan sejak tahun 1990, dan

terletak di jalan Raya Dukuh Kupang 157B Surabaya. Hingga saat ini STIE IEU Surabaya melayani kebutuhan masyarakat pada khususnya, dalam menempuh jenjang pendidikan strata 1 dan strata 2. Selain itu, STIE IEU Surabaya juga mengadakan double degree program (SE dan BBA, MM dan MBA) dan bekerja sama dengan INTERNATIONAL MANAGEMENT INSTITUTE (IMI) di Antwerp, Belgium. Fokus utama dari jurusan yang ada di STIE IEU Surabaya adalah internasional bisnis, dengan konsentrasi pada manajemen bisnis internasional, akuntansi maupun sistem informasi bisnis, untuk strata 1, sedangkan untuk strata 2, konsentrasinya hanya pada manajemen bisnis internasional.

Saat ini sistem informasi yang ada di STIE IEU Surabaya (IEU) terfokus pada sistem informasi akademik saja. Sedangkan penggunaan informasi diluar akademik secara bersama demi menunjang pelayanan kepada konsumen dan *sharing knowledge* masih jarang dilakukan. Informasi-informasi dan pengetahuan yang dimiliki oleh masing-masing SDM yang ada di STIE IEU Surabaya, masih bersifat individual atau hanya berkelompok. Informasi dan pengetahuan yang ada, belum mampu dapat dimanfaatkan secara bersama-sama. Dokumentasi informasi maupun pengetahuan yang dimiliki oleh masing-masing SDM ataupun bagian, masih tersimpan di dalam media penyimpanan masing-masing, entah itu di dalam flash disk, hard disk ataupun dalam bentuk CD. Sebagian informasi yang ada, masih dalam bentuk manual atau *hard copy*.

Hal lain yang terjadi adalah penyebaran informasi atau bisa dibilang sebagai pengumuman, masih diberikan secara manual (*hard copy*). Dan hal ini tidak terdokumentasi dengan baik, karena sering terjadi kertas pengumuman atau informasi yang akan disebar, hilang. Sehingga

informasi yang akan diberikan, tidak sampai kepada penerima.

Kondisi ini mencerminkan bahwa kondisi manajemen pengetahuan dalam tubuh IEU masih belum terkonsep dengan baik sehingga belum saling memberikan manfaat positif antar sesama SDM. Dengan manajemen yang baik, banyak manfaat yang bisa dipetik misalnya mengenai manajemen pembelajaran, kurikulum, kepakaran bidang tertentu, pengembangan karir, penyebaran informasi, forum diskusi, maupun hal lainnya. Untuk mewujudkan hal tersebut harus dibudayakan kebiasaan menulis dan mem-*publish* informasi. Selain itu diperlukan juga sistem manajemen pengetahuan yang tidak hanya dapat diakses oleh seluruh SDM IEU, namun juga menuntut para SDM yang ada untuk mem-*publish* ide, gagasan, atau hasil penelitiannya. Selain itu, wadah untuk menanggapi (diskusi) topik yang telah diposting oleh member juga harus tersedia.

II. Permasalahan

Makalah ini mengemukakan gagasan mengenai implementasi sistem informasi berbasis manajemen pengetahuan pada IEU untuk mengelola informasi serta pengetahuan yang dimiliki oleh SDM IEU sehingga akan terwujud terwujud budaya *sharing* antar sesama SDM IEU.

Permasalahan dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah membangun budaya *sharing* antar sesama SDM untuk percepatan pengembangan SDM serta meningkatkan pelayanan kepada konsumen dalam pemberian informasi ?
2. Bagaimanakah konsep sistem informasi berbasis manajemen pengetahuan untuk IEU (selanjutnya disebut dengan **KISI** – *Knowledge Management Systems* IEU) dalam

rangka meningkatkan pengembangan SDM serta meningkatkan pelayanan kepada konsumen dalam pemberian informasi ?

III. Tinjauan Pustaka

3.1 Sistem Informasi

Definisi dari sistem informasi menurut Steven Alter (2002) adalah *“a work system whose business process is devoted to capturing, transmitting, storing, retrieving, manipulating and displaying information thereby supporting other work systems”*. Sedangkan menurut O’Brien (2004), sistem informasi adalah *“An information system can be any organized combination of people, hardware, software, communications networks, and data resource that collects, transforms, and disseminates information in an organization”*.

Dalam menjalankan aplikasi dalam proses bisnis, sistem informasi menjalankan tiga peran vital dalam suatu organisasi, yaitu :

1. Mendukung operasi dan proses bisnis.
2. Mendukung proses pengambilan keputusan di tingkat pegawai dan manajer.
3. Mendukung dan memberikan keuntungan strategis bagi sebuah organisasi.

3.2 Pengetahuan

Pengetahuan sangat berbeda dengan data dan informasi dalam konteks information teknologi. Dimana data adalah koleksi dari fakta, ukuran dan statistik, sedangkan informasi adalah organisasi atau proses data pada suatu waktu secara akurat. Definisi dari pengetahuan itu sendiri adalah informasi yang bersifat kontekstual, relevan dan tindakan. Secara penjabaran pengetahuan

adalah data dan informasi yang digabung dengan kemampuan, intuisi, pengalaman, gagasan, motivasi dari sumber yang kompeten. Sumber pengetahuan bisa berupa banyak bentuk, contoh, Koran, majalah, email, e-artikel, mailing list, e-book, kartu nama, iklan, dan manusia. Memiliki sebuah pengetahuan mengimplikasikan bahwa ia akan dapat bekerja untuk mengatasi suatu masalah.

Pengetahuan akan menjadi kunci dari sebuah organisasi dan faktor utama dalam menciptakan nilai-nilai. Pengembangan secara fokus akan ditempatkan pada basis pengetahuan organisasi, bisa dengan belajar dari yang lain atau dengan menciptakan inovasi pengetahuan yang baru. Kedua proses itu akan membantu meningkatkan *competitive advantage* sebuah organisasi.

Berbagi pengetahuan antar komponen perusahaan akan menjadi kian penting, karena dapat :

- Menghindarkan dari kesalahan serupa. Berbagai pengetahuan – terdiri dari kumpulan data dan informasi – yang terekam, terdokumentasi rapi, bermanfaat untuk memahami bagaimana suatu keputusan/kebijakan diambil.
- Mempercepat laju pemasaran. Dukungan informasi yang lekas akan mempercepat respons pasar.
- Menggugah keterlibatan karyawan. Strategi promosi pengembangan karir individu lebih terjaga, karena mereka distimulasi dengan bekal pengetahuan yang sama.
- Meningkatkan pelayanan. Pelayanan terhadap pelanggan/pengguna lebih konsisten.
- Menggali kecakapan berinovasi. Melalui pengawasan terhadap pelayanan, kegagalan dan keinginan

pelanggan dapat terakomodasi bahkan terinovasi.

- Meningkatkan pendapatan. Hak atas kekayaan intelektual seperti paten, hak cipta, atau sekadar gagasan karyawan tetap dapat diawasi orisinalitasnya. Pada akhirnya, keunggulan kompetitif ini akan meningkatkan pendapatan, baik perusahaan maupun karyawan.

Ada dua buah bentuk pengetahuan yaitu :

- Pengetahuan implicit / tacit adalah pengetahuan yang susah dijabarkan dengan kata-kata. *Tacit knowledge* adalah sesuatu yang kita ketahui dan alami, namun sulit untuk diungkapkan secara jelas dan lengkap. Pengetahuan ini sangat sulit untuk dipindahkan kepada orang lain, karena tersimpan pada masing-masing pikiran para individu dalam organisasi sesuai dengan kompetensinya.
- Pengetahuan explicit adalah pengetahuan yang bisa dijabarkan dengan kata-kata, atau rumus dan langsung ditransfer secara lengkap kepada orang lain yang bisa saja didengar, dilihat, dirasa, disentuh. Contoh : buku, laporan, koran, lukisan dan lain-lain.

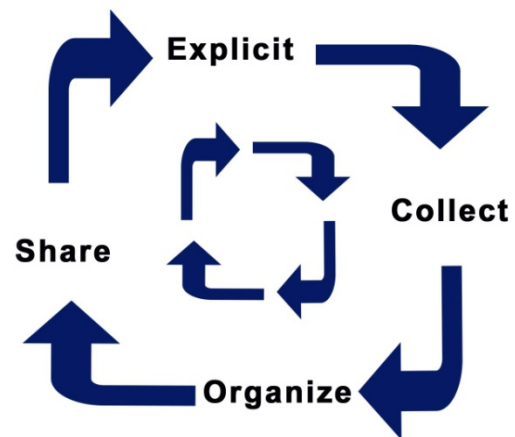
Secara garis besar, explicit lebih ke arah obyektif, rasional dan technical pengetahuan. Sedangkan tacit sendiri lebih ke arah subyektif, kognitif dan pembelajaran secara eksperimen.

3.3. Manajemen Pengetahuan

Menurut Turban (2005), Manajemen Pengetahuan adalah sebuah proses yang membantu organisasi melakukan identifikasi, seleksi, organisasi, penyebaran dan transfer informasi penting dan keahlian yang merupakan bagian dari memori

organisasi. Sedangkan menurut www.km-forum.org, Manajemen Pengetahuan adalah suatu disiplin ilmu yang digunakan untuk meningkatkan performa seseorang atau organisasi, dengan cara mengatur dan menyediakan sumber ilmu yang ada saat ini dan yang akan datang. Jadi manajemen pengetahuan bukanlah suatu fenomena baru, tetapi merupakan suatu cara yang menerapkan integrasi antara teknologi dengan sumber pengetahuan yang kompeten.

Sedangkan menurut Lenny Widayana (2005), manajemen pengetahuan merupakan suatu sistem yang dibuat untuk menciptakan, mendokumentasikan, menggolongkan dan menyebarkan pengetahuan dalam organisasi. Sehingga, pengetahuan mudah digunakan kapan pun diperlukan, oleh siapa saja sesuai dengan tingkat otoritas dan kompetensinya.



Gambar 1. Siklus Manajemen Pengetahuan

Manajemen Pengetahuan mengelola seluruh elemen sistem berupa dokumen, basis data, kebijakan dan prosedur lengkap, beserta informasi tentang pengalaman, keahlian dan kecakapan sumber daya manusia secara individu maupun kolektif, yang dimiliki organisasi dengan bantuan teknologi informasi. Pengelolaan elemen sistem manajemen pengetahuan ditujukan agar

perusahaan menjadi selalu kreatif, inovatif serta efisien. Sehingga mempunyai daya saing tinggi untuk jangka waktu yang panjang.

Dengan sistem tersebut perusahaan akan dapat semakin cepat menyusun strategi dan bertindak untuk menyikapi setiap perubahan dan dinamika yang terjadi di dalam maupun di luar organisasi. Melalui sistem ini pula, perusahaan akan dapat terus meningkatkan nilai (*value*) bisnisnya sesuai dengan kompetensi inti yang dimiliki. Karena pengetahuan organisasi selalu berkembang dari waktu ke waktu, maka manajemen pengetahuan berupa siklus hidup yang ada dalam organisasi seperti tampak dalam gambar 1.

Struktur dari pengetahuan berisikan pemecahan masalah secara efektif dan efisien, *dynamic learning*, rencana strategik dan pengambilan keputusan. Teknologi informasi yang secara bersama-sama membangun sebuah *knowledge management* pada sebuah organisasi dinamakan sebagai *knowledge management system (KMS)*. Pengetahuan mengenai bagaimana sebuah masalah dapat dipecahkan dapat disimpan, sehingga manajemen pengetahuan dapat menghasilkan *organizational learning*, hasil dari penciptaan sebuah pengetahuan.

Perkembangan karakter dunia bisnis modern adalah dinamik, perubahan pasar dan peningkatan perkembangan teknologi yang berkelanjutan. Untuk dapat mengatasi tren seperti ini, organisasi harus dapat bersifat lebih fleksibel dan memiliki satu langkah pasti yang harus dilakukan untuk memperkuat potensial mereka sebagai sebuah organisasi.

IV. Metodologi

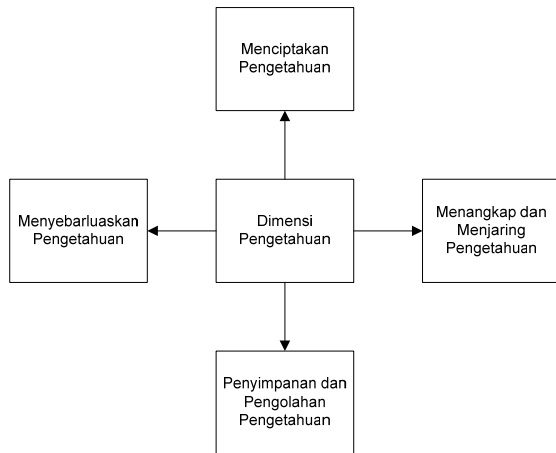
Ditinjau secara global, makalah ini hanyalah merupakan bagian dari sebuah penelitian pengembangan (*development research*).

Penelitian pengembangan merupakan penelitian yang berorientasi pada pemecahan masalah praktis. Permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian pengembangan ini adalah bagaimana mewujudkan *Knowledge Management Systems* IEU untuk membudayakan *sharing* informasi dan pengetahuan dalam tubuh IEU. Makalah ini dibatasi hanya pada pengagasan konsep pemecahan masalah tersebut sedangkan untuk mewujudkan gagasan tersebut secara nyata masih diperlukan implementasi lanjut.

V. Hasil dan Pembahasan

1. Pembudayaan *Sharing* Pengetahuan dan Informasi

Pengelolaan sistem informasi berbasis manajemen pengetahuan, nantinya tidak hanya mengelola data dan informasi, tetapi pengetahuan dari para penggunanya juga akan dikelola dengan baik dalam sistem. Jika pendekatan secara umum digunakan dalam pengembangan sistem informasi, maka proses transfer pengetahuan tidak akan dapat berjalan dengan baik dan beberapa permasalahan internal yang terjadi akan membuat sistem informasi menjadi tidak berjalan dengan sempurna. Sistem informasi berbasis manajemen pengetahuan diharapkan mampu membuat berbagai informasi (*shared information*) menjadi lebih baik. manajemen pengetahuan termasuk strategi dari tanggung jawab dan tindak lanjut (*commitment*), baik untuk meningkatkan efektifitas organisasi maupun untuk meningkatkan peluang/kesempatan. Supaya Sistem informasi berbasis manajemen pengetahuan berhasil dilaksanakan pada IEU maka hal-hal berikut ini harus dibudayakan pada SDMnya, baik secara individu maupun insitusi:



Gambar 2. Dimensi Pengetahuan

- a) Menciptakan pengetahuan: pengetahuan diciptakan begitu seseorang menentukan cara baru untuk melakukan sesuatu atau menciptakan *know-how*. Penciptaan pengetahuan tidak hanya terbatas pada pengetahuan internal saja, namun pengetahuan eksternal yang berguna bagi institusi juga dapat dibawa masuk ke dalam.
- b) Menangkap pengetahuan: pengetahuan baru diidentifikasi sebagai pengetahuan yang bernilai dan dapat direpresentasikan dalam berbagai cara.
- c) Menjaring pengetahuan: pengetahuan baru harus ditempatkan dalam konteks agar dapat ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan kedalaman manusia (kualitas *tacit*) yang harus ditangkap bersamaan dengan fakta *explicit*.
- d) Menyimpan pengetahuan: pengetahuan yang bermanfaat harus disimpan dalam format yang baik dalam penyimpanan di dalam sistem informasi yang ada, sehingga semua SDM dalam IEU dapat mengaksesnya dengan baik.
- e) Mengolah pengetahuan: seperti perpustakaan, pengetahuan harus dibuat *up-to-date*. Hal tersebut harus di-*review* untuk menjelaskan apakah relevan atau akurat,
- f) Menyebarkan pengetahuan: pengetahuan harus tersedia dalam format

yang bermanfaat untuk semua orang dalam organisasi yang memerlukan, dimanapun dan tersedia setiap saat.

Dalam tubuh IEU ada beberapa aspek yang perlu untuk di-*manage* serta di-*share* sebagai pengetahuan diantaranya kemampuan, jadwal kegiatan (meeting, diskusi, seminar dsb), *output* yang dihasilkan misalnya pedoman, laporan, prosedur, klasifikasi dan lain sebagainya. Hal-hal tersebut menjadi objek pengetahuan yang bermanfaat bagi seluruh SDM IEU jika dikelola dengan baik, dieksplisitkan, dan bisa diakses oleh seluruh anggota. Catatan penting yang juga sangat mempengaruhi berhasil tidaknya Manajemen pengetahuan pada IEU adalah:

- a) Penerapannya tidak hanya menghasilkan pengetahuan *baru*, tetapi juga mendaur ulang pengetahuan yang sudah ada. Oleh karena itu pengetahuan yang dimiliki sejak lama harus digali kembali dan dieksplisitkan.
- b) Teknologi informasi memang merupakan sarana yang paling mudah dalam menjembatani terjadinya jejaring sistem manajemen pengetahuan akan tetapi harus disadari pula belum sepenuhnya bisa menggantikan fungsi-fungsi jaringan sosial antar anggota organisasi. Oleh karena itu, tatap muka juga masih tetap diperlukan.
- c) Sebagian besar organisasi tidak pernah tahu apa yang sesungguhnya mereka ketahui, banyak pengetahuan penting yang harus ditemukan lewat upaya-upaya khusus, padahal pengetahuan itu sudah dimiliki organisasi tersebut sejak lama.

2. Usulan Konsep KISI – *Knowledge Management Systems* IEU

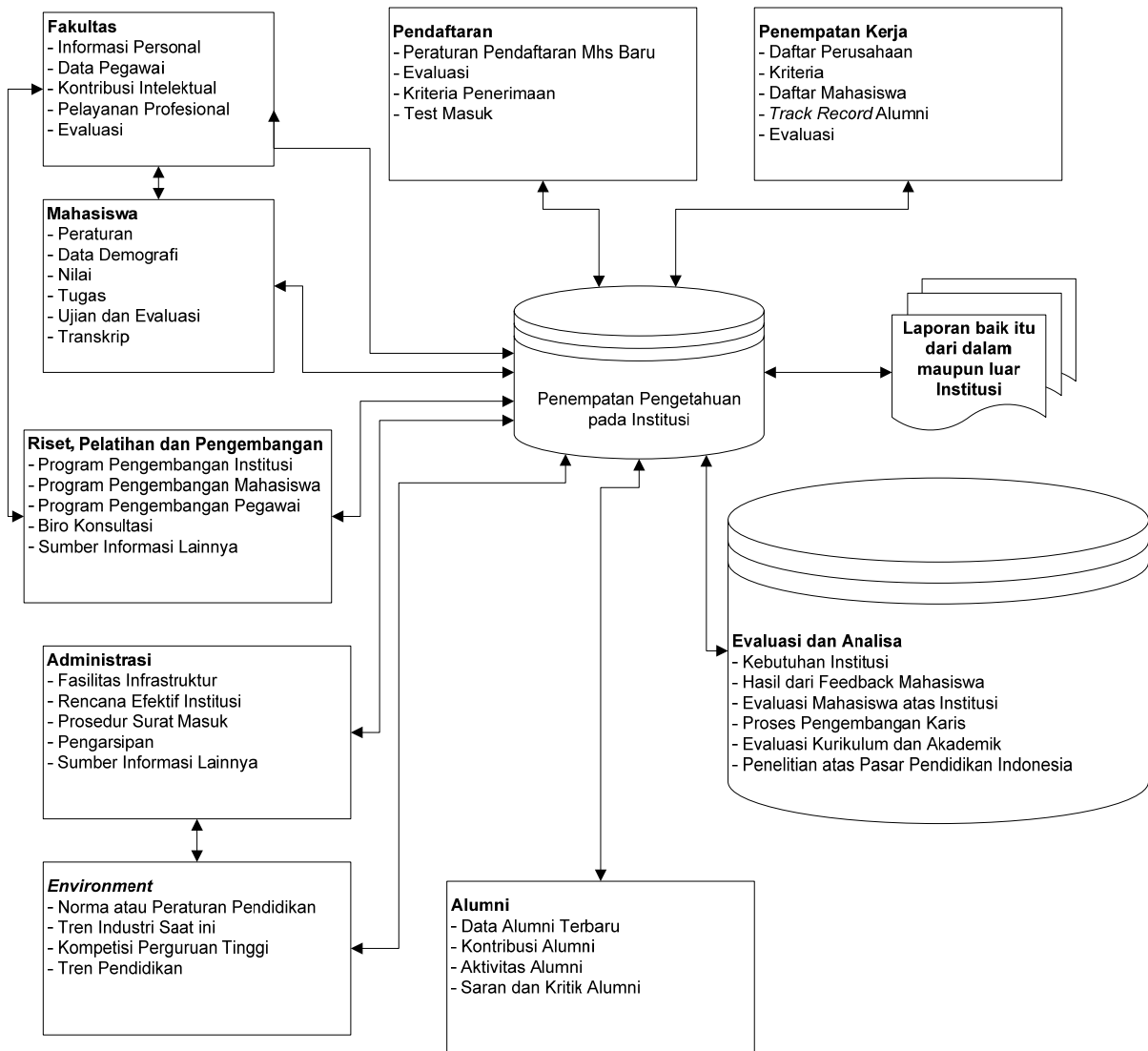
Secara perangkat keras atau infrastruktur, masih perlu adanya pengembangan maupun penambahan dari peralatan yang ada sekarang. Berdasarkan analisa sebelumnya, secara infrastruktur KISI, nantinya harus berjalan sebagai berikut :

- Infrastruktur KISI, nantinya harus dapat diakses tidak hanya dari jaringan kabel saja (LAN), namun nantinya KISI juga harus dapat diakses secara wireless (WIFI), baik itu dengan laptop, PDA maupun handphone.
- Pengembangan dari server yang ada sekarang. Jika sebelumnya server yang ada sekarang hanya berfungsi sebagai sistem informasi akademik, maka diharapkan server yang ada akan mampu berfungsi sebagai pusat pengelolaan pengetahuan yang ada di IEU.
- Sistem infrastuktur KISI, harus dapat membagi pengguna-pengguna yang ada di dalam sistem KISI, menjadi kelompok-kelompok, sesuai dengan jenis dan tugas pekerjaannya.
- Perlu adanya pengembangan kapasitas dari beberapa client yang sudah lama, sehingga dapat berjalan dengan lebih baik.

Sedangkan secara sistem informasi, KISI harus dapat mengadopsi kebutuhan – kebutuhan informasi dan pengetahuan, yang nantinya akan digunakan sebagai sumber

pengelolaan pengetahuan di IEU. *Conceptual Framework* dari pengelolaan pengetahuan yang ada di IEU, akan ditunjukkan pada gambar 3. Sedangkan feature-feature yang diharapkan dimiliki oleh KISI dalam pengembangannya adalah sebagai berikut :

- KISI harus dapat membagi informasi dan pengetahuan kepada seluruh pengguna di dalam system.
- Adanya sharing dan distribusi pengetahuan, yang didalamnya termasuk :
 - Manajemen Dokumen
 - Penjadwalan / Schedule
 - Komunikasi antar pengguna
 - Rencana Kerja
 - Diskusi
 - Pengumuman
- Adanya proses penciptaan pengetahuan dan pengaksesan terhadap pengetahuan tersebut.
- KISI juga harus dapat manage data yang ada di server, sehingga dapat diakses dengan baik oleh pengguna, sesuai dengan kelompok dan fungsi kerjanya.
- Pemberian informasi dan pengetahuan tentang IEU kepada masyarakat ataupun calon mahasiswa, melalui web.
- Mengurangi pemakaian kertas, sehingga semua dokumen mengenai informasi atau pengetahuan yang masih berbentuk fisik, dapat diubah dan dimasukkan ke dalam sistem KISI.



Gambar 3. Conceptual Framework dari Pengelolaan Pengetahuan pada IEU

A. Proses Penciptaan Pengetahuan

Penciptaan pengetahuan atau bisa dikenal sebagai *Knowledge Work* adalah sebuah proses informasi yang mampu menciptakan pengetahuan dan informasi yang baru. Sebagai contoh, jika para pegawai IEU mempunyai atau menemukan suatu cara dalam meningkatkan kinerja pemasaran, maka *knowledge work* akan membaginya menjadi beberapa bagian dan setiap bagian tersebut koleksi yang berbeda dari *knowledge work systems* untuk mendukung kinerja para pegawai IEU. Ada tiga buah

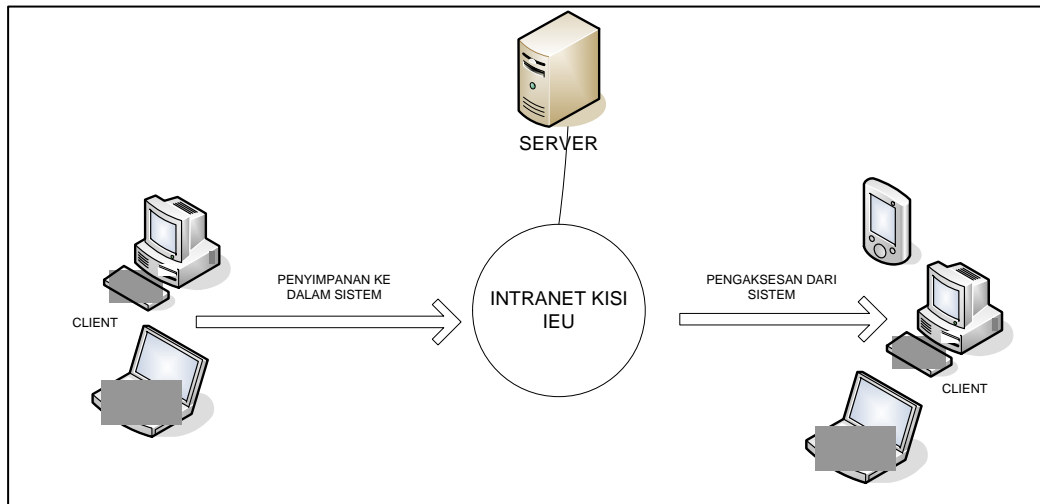
role yang ditunjukkan oleh para pegawai di dalam organisasinya :

1. Menjaga agar pengetahuan perusahaan dapat selalu bersifat up to date terutama dengan dunia luar, seperti teknologi dan sebagainya.
2. Melayani sebagai internal konsultan.
3. Bertindak sebagai agen perubahan yang melayani evaluasi, inialisasi dan promosi proyek tersebut.

Penciptaan pengetahuan bukan berarti terbatas pada pengetahuan baru saja, tapi

juga bisa didapatkan dari beberapa sumber yang berhubungan dengan pengetahuan IEU, maupun hasil-hasil pengetahuan yang telah didapatkan sebelumnya. Setiap proses penciptaan pengetahuan yang telah dilakukan, akan disimpan di dalam server melalui jaringan intranet KISI, dalam bentuk file. Bisa berupa dokumen file, spreadsheet maupun gambar. Kemudian setelah

disimpan di dalam sistem, maka pengguna yang lain dapat mengambilnya dan digunakan sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Proses penyimpanan pengetahuan ke dalam sistem intranet KISI dan pengaksesannya dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Proses penciptaan dan pengaksesan dokumen

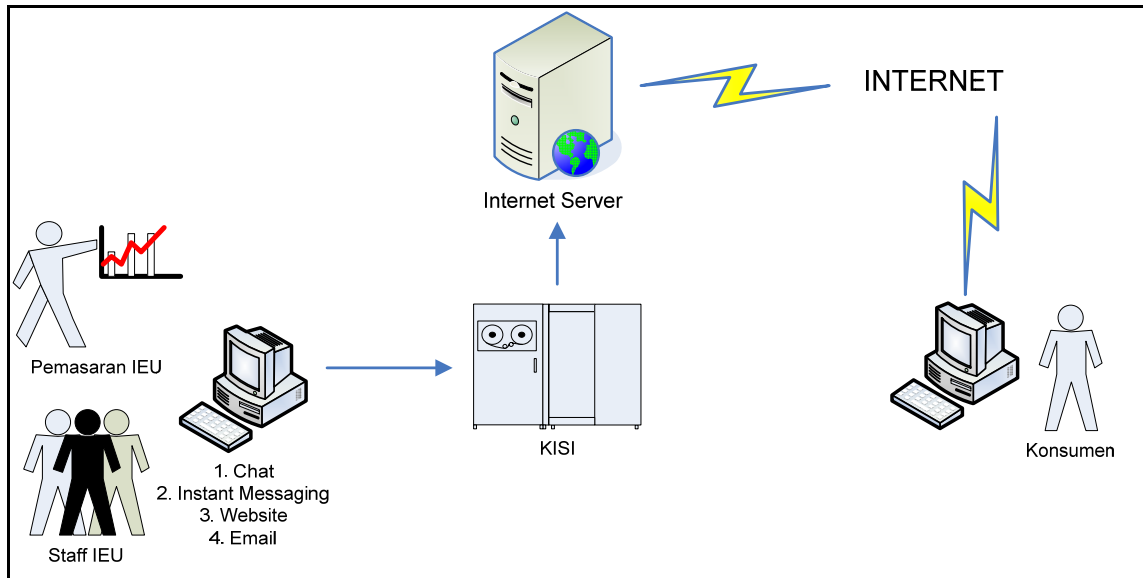
B. Sharing dan Distribusi Pengetahuan

Hampir semua data dan pengetahuan IEU tersimpan di dalam kantor / gedung IEU. Baik itu dalam bentuk fisik (kertas dan dokumen), maupun dalam bentuk digital (file, yang berada di dalam masing-masing komputer pegawai). Sebenarnya, data tersebut merupakan data yang sangat berharga dan merupakan aset penting bagi IEU. Data akademik, operasional, pemasaran maupun keuangan adalah data yang sangat berperan dalam operasional IEU. Namun, terkadang letak penyimpanannya masih belum teratur dan terintegrasi. Sehingga perlu dilakukan sebuah sistem integrasi yang mampu menyatukan dokumen tersebut. Untuk membantu proses *sharing* pengetahuan,

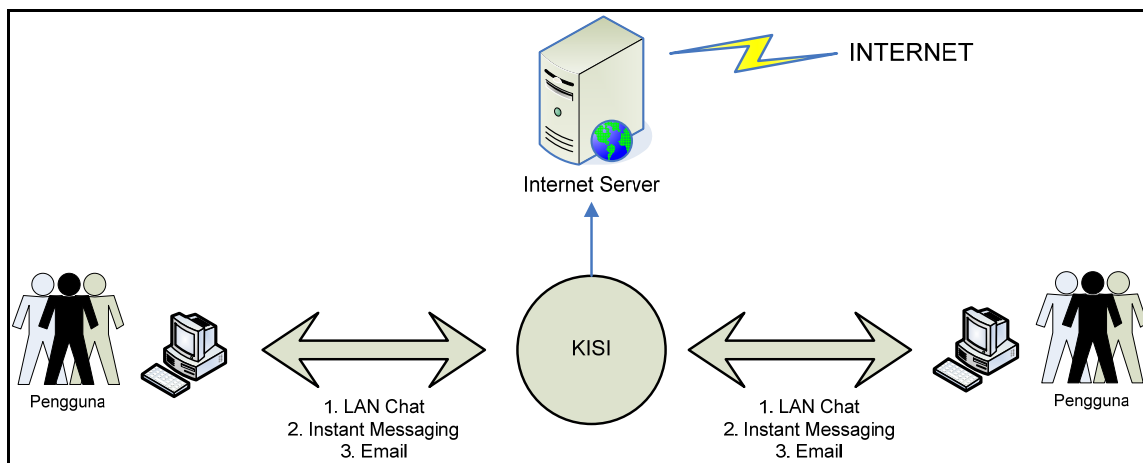
maka diusulkan untuk menggunakan fasilitas dari Microsoft SharePoint dari Microsoft Server 2003.

- **Komunikasi**

Sistem jaringan yang ada di IEU terbagi menjadi dua, yaitu intranet dan internet. Untuk komunikasi dengan dunia luar menggunakan internet, pegawai IEU menggunakan email sebagai sarana untuk surat menyurat dan pertukaran file. Email yang ada menggunakan teknologi pop3 dan terhubung dengan mail server. Selain dengan email, untuk lebih memudahkan komunikasi dengan dunia luar, para pegawai IEU menggunakan aplikasi instan messaging dari Yahoo Messenger yang akan online pada saat jam kerja.

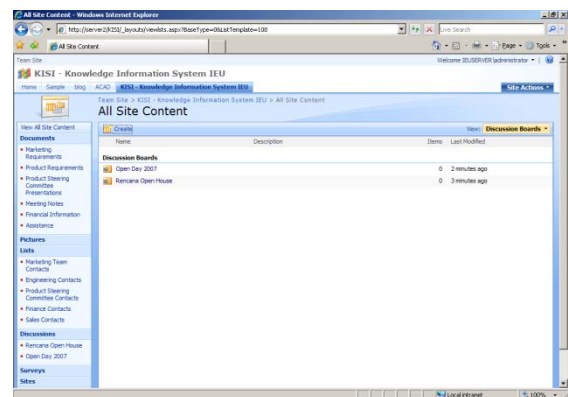


Gambar 5. Komunikasi IEU dengan para calon mahasiswa



Gambar 6. Komunikasi Internal

Untuk lebih mengefektifkan proses komunikasi di dalam sistem, maka KISI menyediakan fasilitas diskusi bagi para user di dalamnya. Proses diskusi ini digunakan sebagai suatu wacana bagi para user dalam memberikan opini, penjelasan maupun saran terhadap topic yang dibicarakan. Topik yang dibicarakan dikembangkan oleh masing-masing pengguna, sesuai dengan topik yang akan dibicarakan. Dan setiap pengguna dapat meresponnya. Contoh tampilan untuk forum diskusi pada KISI, dapat dilihat pada gambar 7

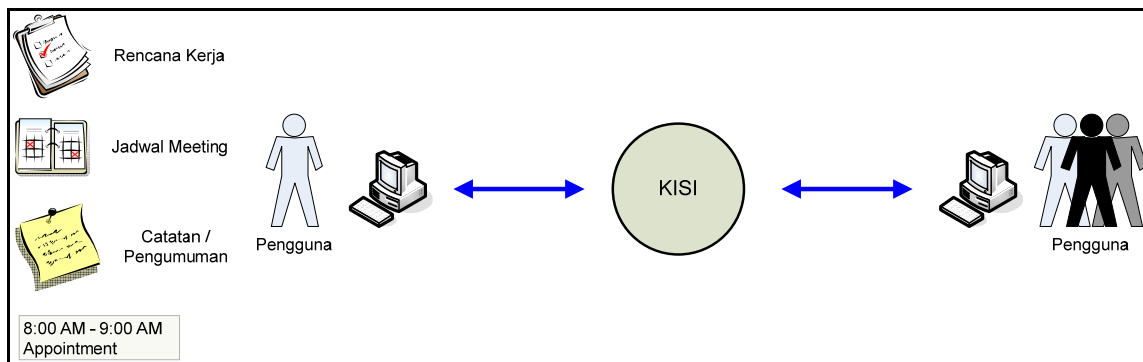


Gambar 7. Contoh Tampilan Diskusi pada KISI

- **Penjadwalan**

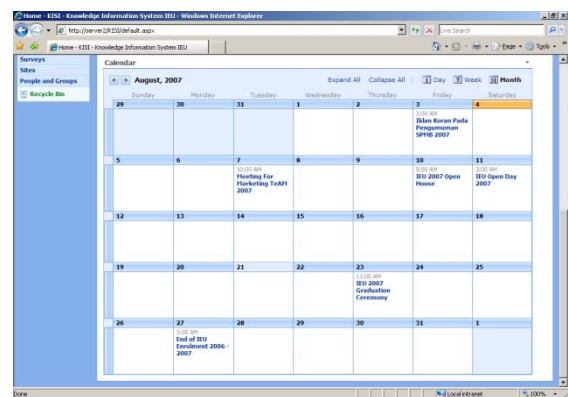
Pada saat ini jumlah pegawai di IEU, hampir semuanya terhubung dengan jaringan komputer yang ada di IEU. Untuk lebih memudahkan kinerja mereka, maka KISI membangun suatu sistem penjadwalan untuk lebih meningkatkan kinerja mereka. Di dalam sistem penjadwalan tersebut menggunakan fasilitas aplikasi dari Microsoft Sharepoint dari Microsoft Windows Server 2003. Sehingga dengan adanya sistem ini, akan tercipta suatu jadwal

kerja yang teratur dan dinamis. Selain jadwal kerja, beberapa hal yang dapat dilakukan adalah pemberitahuan pengumuman, jadwal meeting dan appointment. Salah satu hal kelebihan dengan adanya sistem ini yaitu terjadinya pengurangan penggunaan kertas dalam melakukan komunikasi internal. Karena semuanya sudah menggunakan media elektronik.

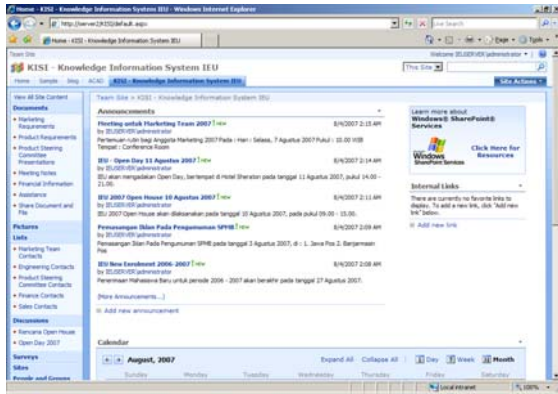


Gambar 8. Komunikasi Penjadwalan Internal

Pada gambar 9 akan ditampilkan contoh tampilan dari penjadwalan yang ada di dalam sistem KISI, dimana dalam sistem penjadwalan tersebut, tampilan dapat berbentuk kolom harian, mingguan, bulanan, maupun tahunan. Masing-masing kolom pada jadwal tersebut, akan berisi jadwal atau rencana kerja dari tim marketing ataupun kelompok-kelompok yang lain. Sedangkan pada gambar 10 merupakan contoh tampilan dari pengumuman, yang ditujukan kepada pengguna KISI.



Gambar 9. Contoh Tampilan Penjadwalan (Calendar)



Gambar 10. Contoh Tampilan Pengumuman

- **Manage Dokumen**

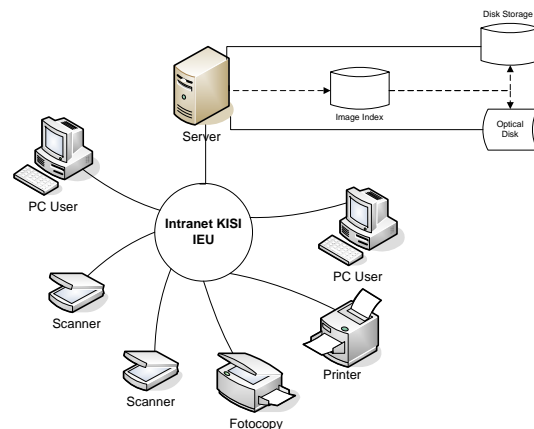
Dokumentasi yang baik adalah dokumentasi yang dapat meningkatkan produktivitas kerja dan bukan sebaliknya, malah menyulitkan pekerjaan. Sebagai contoh, jika tidak dikelola secara baik, maka dapat dibayangkan betapa sulitnya dan memakan waktu, jika kita ingin mencari dokumen yang berhubungan dengan kegiatan yang ada di IEU.

Sekalipun dokumen sudah tersimpan di dalam komputer namun, jika tidak menggunakan metode (seperti membuat kategori dan indeks) dan tools penyimpanan yang baik, maka akan sia-sia upaya mendokumentasikan semua pengetahuan yang ada. Dampak selanjutnya, yakni jika dokumen sulit untuk diakses, maka pengguna akan menjadi malas untuk memanfaatkan dokumen pengetahuan yang sangat berharga tersebut. Padahal, kemudahan dan kecepatan akses sangat diperlukan untuk memberikan solusi kepada pengguna untuk membuat keputusan yang baik dan tepat. Jika semua kendala ini terjadi, maka kecepatan dan produktivitas kerja menjadi terganggu.

Salah satu hal yang mampu mempercepat proses di dalam sistem adalah dengan melakukan pembenahan dokumen secara baik dan mengurangi penggunaan kertas.

Hampir dari 85 % dari informasi yang dibutuhkan disimpan pada kertas, secara fisik. Penempatan dan update informasi pada format tersebut sangat membantu dalam proses operasional organisasi. Untuk mempercepat komunikasi data dan membantu dalam manage dokumen yang ada, maka salah satu caranya adalah dengan mengubah kertas tersebut menjadi format digital, sehingga dapat disimpan di dalam server dan dapat diakses oleh komputer pengguna dalam sistem KISI.

Document Imaging Systems adalah suatu sistem untuk mengubah dokumen dan gambar ke dalam format digital sehingga dapat diakses secara digital. Sistem KISI sendiri secara perangkat keras, membutuhkan sebuah scanner yang mempunyai fungsi untuk mengubah dokumen tersebut menjadi secara digital, sehingga dapat disimpan di dalam sistem secara file grafik. Jika dokumen tersebut tidak aktif atau lama tidak terpakai, maka file tersebut bisa disimpan di dalam *optical disk*, sehingga tidak menambah kapasitas dari komputer server tersebut. Format file yang digunakan dalam penyimpanan tersebut adalah berformat JPEG. Untuk menunjang sistem ini juga dibutuhkan dua buah perangkat tambahan, namun perangkat ini bersifat optional. Perangkat ini adalah mesin fotocopy dan printer.

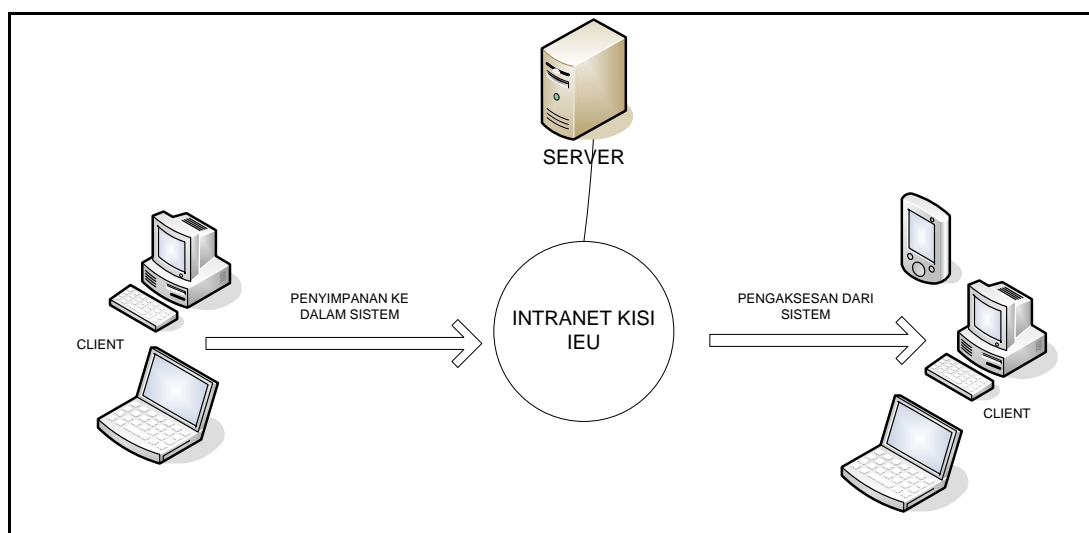


Gambar 11. Document Imaging Systems KISI

Sistem ini juga membutuhkan indeks, yang digunakan oleh pengguna untuk mengidentifikasi dan mencari dokumen pada saat dibutuhkan. Indeks tersebut akan berupa nama file pada saat dokumen tersebut akan diproses secara scan. Indeks tersebut akan berisi nomor dokumen, tanggal dokumen, bagian, tipe dokumen dan keterangan tambahan. Misalnya saja dokumen nomor 25, tanggal 10 Maret 2007, bagian Pemasaran, dan bertipe Undangan pameran

Jawa Pos. Maka indeksnya akan berisi 25-10032007-Pemasaran-Pameran JP.

Hasil scanner yang telah terindeks, akan langsung disimpan di dalam server, sehingga dapat memudahkan user lain untuk mengakses file tersebut. Secara sistem proses, maka dalam manage dokumen ini, terdapat dua buah proses, yaitu menyimpan ke dalam sistem dan mengakses dari sistem, seperti terlihat pada gambar 12.



Gambar 12. Proses dalam Manage Dokumen

VI. Kesimpulan

1. *Knowledge Information Systems* IEU atau yang disebut dengan KISI, dirancang untuk mengembangkan sistem informasi yang ada dalam rangka meningkatkan kinerja serta mendukung didalam proses pengelolaan informasi dan pengetahuan di IEU.
2. Dalam pengembangan KISI, hal yang paling utama adalah bagaimana menciptakan proses terjadinya penciptaan dan *sharing* pengetahuan yang dimiliki oleh para pegawai yang berkepentingan.
3. Diharapkan dengan adanya pengembangan sistem KISI ini, akan terjadi peningkatan proses manajemen pengetahuan di dalam tubuh IEU, sehingga dapat meningkatkan kinerja IEU dalam melaksanakan aktivitasnya.
4. Dengan KISI - *Knowledge Management System* IEU, maka inovasi dan perkembangan insitusi menjadi lebih cepat karena dengan pola siklus manajemen pengetahuan tersebut semua pengetahuan tersip dengan baik dan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh anggota.

Namun demikian tetap diperlukan kemauan masing-masing individu dalam insitisi SDM IEU untuk mengeksplisitkan semua *tacit knowledge* yang dimiliki sehingga bisa disebarluaskan kepada anggota lain. Sikap yang harus dibudayakan untuk pembentukan sistem ini diantaranya menciptakan, menangkap, menjanging, menyimpan, mengolah, dan menyebarkan pengetahuan masing-masing.

Daftar Pustaka

1. Alter, Steven. (2002) *Information Systems : Foundation of E-Business*. Fourth Edition. Prentice Hall.
2. Estriyanto, Yuyun dan Taufik Lilo Adi Sucipto (2008) *Implementasi Knowledge Management pada APTEKINDO, Pembentukan Sharing Culture antar Pendidikan Teknologi dan kejuruan di Indonesia*. Konvensi Nasional IV APTEKINDO 2008.
3. Laudon, Kenneth and Jane, (2004) *Management Information Systems : Managing the Digital Firm*. New Jersey. Pearson Prentice Hall.
4. O'Brien, A, James. (2004) *Management Information System : Managing Information Technology in The Business Enterprise*. Sixth Edition. Irwin McGraw-Hill.
5. Ranjan, jayanthi. (2007) *Application of Knowledge Management in Management Education : A Conceptual Framework*. Journal of Theoretical and Applied Information Technology.
6. Turban, Efraim. (2005) *Decision Support Systems and Intelligent Systems*. Seventh Edition. Pearson Prentice Hall.
7. Widayana, Lendy. (2005) *Knowledge Management : Meningkatkan Daya Saing Bangsa*. Bayumedia Publishing. Malang