

Penerapan Knowledge Management System untuk Menciptakan Inovasi Studi Kasus UMKM Gerobak Becanda

Muhammad Arafah¹⁾, Poltak Pancarian Situmorang²⁾

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Desain, Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis
Jalan Pulomas Selatan Kav. 22, Jakarta 13210

¹⁾ Email: arafah@gmail.com

²⁾ Email: poltak.situmorang@kalbis.ac.id

Abstract: *The purpose of this study is to examine and examine the application of the Knowledge Management System to create innovation and change. The study was conducted on the Small and Medium Enterprises Angkringan Gerobak Becanda in Jakarta, to help generate trade competition and also achieve success with researchers helping to apply knowledge management that was previously uncreated or immature to create innovation and change.*

Keywords: *MSME , Knowledge, Management, System , Inovation*

Abstrak: *Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan mengkaji penerapan Knowledge Management System untuk menciptakan inovasi dan perubahan. Studi dilakukan pada UMKM Angkringan Gerobak Becanda di Jakarta, untuk membantu memberhasilkan persaingan dagang dan juga mencapai keberhasilan bersama peneliti membantu untuk menerapkan knowledge management yang sebelumnya belum tercipta atau belum matang untuk menciptakan sebuah inovasi dan perubahan.*

Kata kunci: *UMKM , Knowledge , Management , System , Inovasi*

I. PENDAHULUAN

Gerobak Becanda merupakan sebuah tempat makan Angkringan yang kekinian dimana sering sekali dijumpai oleh customer anak – anak muda dan juga beberapa kalangan dewasa seperti dari umur 16 – 20 tahun dan juga 20 – 38 tahun. Dikarenakan begitu banyak sekali Angkringan lain dan persaingan dagang yang sangat kompeten. konsep yang kekinian diterapkan oleh gerobak bercanda tetapi belum begitu maksimal. mengingat bahwa persaingan dagang sangat penting dilakukan guna untuk memenangkan persaingan dagang dengan angkringan – angkringan lainnya maka diperlukannya sebuah inovasi dan perubahan.

Inovasi dianggap sebagai mekanisme penting untuk menjadi lebih kompetitif dan untuk bertahan hidup di dunia bisnis global (Salaman dan Storey, 2002). Scholl (2005) menyatakan bahwa jika tidak ada inovasi maka tidak ada yang bisa berbicara tentang pertumbuhan dan daya saing. Selain inovasi dan knowledge management nampaknya implementasi strategi fungsional sangat diperlukan dalam menunjang keberhasilan kinerja organisasi.

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti menyarankan kepada pemilik angkringan mencoba untuk menerapkan sebuah Knowledge Management System yang mana berguna untuk menciptakan inovasi dan perubahan.

II. METODE PENELITIAN

A. Knowledge Management System

Knowledge management atau manajemen pengetahuan ini bisa kita artikan sebagai serangkaian alat, strategi dan metode untuk mempertahankan, menganalisa, mengorganisir, membagikan dan juga meningkatkan informasi yang terdapat di dalam suatu perusahaan.

Secara umum, tujuan dari knowledge management adalah guna meningkatkan efisiensi perusahaan dan juga menyimpan pengetahuan yang terdapat di dalam perusahaan itu sendiri. Dengan adanya manajemen pengetahuan ini, semua bagian yang terdapat di dalam perusahaan diharapkan mampu memperoleh pengetahuan dan wawasan terkait bisnis atau operasi yang dilakukan secara lebih mendalam.

Awal mula diperkenalkannya konsep knowledge management adalah pada tahun 1990 an lalu oleh para akademisi bernama Nonaka, Takeuchi, dan Davenport. Lalu, mereka semakin mengembangkan gagasan terkait disiplin ilmu yang tergolong baru ini.

1. Jenis-Jenis Pengetahuan

Aspek yang paling utama yang menjadi subjek di dalam knowledge management adalah pengetahuan atau knowledge itu sendiri. Umumnya, ada dua jenis pengetahuan yang harus Anda ketahui, yaitu:

1. Tacit (Know-how)

Jenis pengetahuan ini masih berbentuk pemikiran yang terdapat di dalam otak manusia. Tacit termasuk bagian yang sangat sulit untuk dipahami, dikomunikasikan dan diartikan dalam bentuk

yang lain yang lebih terstruktur. Hal tersebut dikarenakan tacit yang diambil dari sumbernya, yaitu intuisi, pengalaman pribadi, dan juga konteks yang cenderung tidak pasti.

1. Explicit (Know-what)

Kebalikan dari tacit, explicit adalah suatu wujud pengetahuan yang lebih mudah untuk dimengerti, dikomunikasikan dan juga diartikan dalam wujud lain yang lebih terstruktur. Pengetahuan jenis ini juga mudah dijelaskan dalam media tertentu, sehingga bisa dikelola dengan sistem manajemen pengetahuan.

B. SECI

Proses penciptaan pengetahuan di Angkringan menggunakan empat langkah yang dikenal dengan model SECI yaitu *socialization, externalization, combination, dan internalization*.

Pengelolaan pengetahuan dimulai dengan keempat langkah penciptaan pengetahuan. Pengetahuan akan ditransformasikan sebagai suatu bentuk *shared knowledge* yang dapat digunakan bersama-sama oleh pegawai Angkringan Gerobak Becanda. Proses penciptaan pengetahuan tacit dan explicit menghasilkan pengetahuan baru.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Knowledge management ketika diterapkan di Angkringan sangat berkaitan dengan pengelolaan pengetahuan terekam. Maka sumber daya yang dimaksud yaitu pengetahuan yang telah dieksplicitkan (*explicit knowledge*) dan pengetahuan yang terbatinkan (*tacit knowledge*) tersimpan

dalam benak setiap pegawai Angkringan Gerobak Becanda.

Pengelolaan pengetahuan dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. Strategi kodifikasi

Pengetahuan dikodifikasi, didokumentasi dengan baik dan disimpan ke dalam database sehingga dapat diakses dan digunakan berulang-ulang oleh siapa pun pada UMKM/Angkringan tersebut.

2. Strategi personalia

Pengetahuan disebarkan melalui kontak individu ke individu. Fungsi utama komputer hanyalah untuk membantu dalam berkomunikasi seperti melalui email, chatting, video konferensi maupun rapat.

Kode Informan	Pendidikan Informan	Bagian Tugas
I 1	S1 Sistem informasi	Pemilik
I 2	Sekolah Menengah Atas	Chef
I 3	Sekolah Menengah Atas	Kasir
I 4	S1 Sastra Jepang	Pelayan
I 5	Sekolah Menengah Atas	Pelayan
I 6	S1 Teknik Informatika	Kasir / IT

Tabel Karakteristik Informan

Informan I (Pemilik Angkringan Gerobak Becanda) adalah informan pertama yang peneliti temui dan wawancarai melalui pendekatan perkenalan begitu juga dengan informan I2, I3, I4, I5, I6(Pegawai Angkringan Gerobak Becanda).

Pengelolaan pengetahuan dimulai dengan keempat langkah penciptaan pengetahuan. Pengetahuan akan ditransformasikan sebagai suatu bentuk *shared knowledge* yang dapat digunakan bersama-sama oleh pegawai Angkringan

Gerobak Becanda. Proses penciptaan pengetahuan tacit dan explicit menghasilkan pengetahuan baru.

Proses penciptaan pengetahuan berdasarkan pernyataan informan utama dengan menerapkan model SECI yaitu :

1. *Socialization*

Sosialisasi meliputi kegiatan berbagi pengetahuan tacit antar individu. Sosialisasi digunakan karena pengetahuan tacit disebarkan melalui kegiatan bersama seperti tinggal bersama, meluangkan waktu bersama bukan melalui tulisan. Berikut kutipan wawancara penulis dengan informan utama yaitu :

I1: *“Tentu ada. Diskusi formal maupun informal sering kami lakukan. Antara pemilik dan pegawai seperti tugas baru, saya selaku pemilik akan memberikan instuksi kepada pegawai tersebut.”*

Pegawai UMKM/Angkringan Gerobak Becanda melakukan transfer pengetahuan maupun pengalaman dilakukan dengan diskusi formal maupun informal. Pernyataan lainnya juga dikemukakan oleh informan I2 I3 I4 yaitu:

I2: *“Pengetahuan yang dimiliki harus dishare seperti hasil seminar, pelatihan, ataupun berbagi cerita dari buku-buku yang sudah dibaca tentang tugas tiap-tiap pegawai.”*

I3: *“Apabila masing-masing pegawai memiliki ide-ide dapat disampaikan melalui diskusi dalam satu tim tersebut contohnya tim bagian pengolahan ini. Hasil pelatihan dan seminar akan didiskusikan dalam satu tim. Diskusi juga kami lakukan melalui forum diskusi online salah satunya media sosial.”*

I4: *“Kalau dilihat secara terperinci dan khusus pengetahuan yang saya miliki tidak*

terlalu terpengaruh dengan yang lainnya akan tetapi akan saya diskusikan terlebih dahulu dengan pegawai yang telah lama bekerja pada bagian pengolahan ini kemudian pegawai lainnya dapat mengambil tindakan selanjutnya apakah ide tersebut digunakan atau tidak.”

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat dinyatakan bahwa proses penciptaan pengetahuan melalui tatap muka dapat dilakukan dengan diskusi. Pengetahuan yang terbatinkan dapat disampaikan melalui pertemuan langsung. Pegawai Angkringan Gerobak Becanda melakukan berbagi pengetahuan mulai dari pemilik maupun antar pegawai lainnya. Berbagi pengetahuan lebih banyak dilakukan secara langsung.

1. Externalization

Eksternalisasi membutuhkan penyajian pengetahuan tacit ke dalam bentuk yang lebih umum sehingga dapat dipahami oleh orang lain. Pada tahap eksternalisasi individu memiliki komitmen terhadap sebuah kelompok dan menjadi satu dengan kelompok tersebut. Berikut kutipan wawancara penulis dengan informan utama yaitu :

I₁: “Tentu. Setiap bulan kami rutin mengadakan rapat maupun diskusi tatap muka, nah dengan adanya rapat dan diskusi tadi setiap pegawai wajib membuat laporannya. Laporan mingguan juga kami buat hal ini untuk mengetahui kerja apa-apa saja yang telah terlaksana atau belum.”

Berdasarkan petikan wawancara di atas dapat dinyatakan bahwa pengelolaan sumber daya pengetahuan yaitu dengan diterjemahkan pengetahuan yang terbatinkan dalam bentuk dokumen salah

satunya yaitu laporan mingguan. Informan lainnya juga memaparkan cara mereka

mengelola sumber daya pengetahuan yaitu sebagai berikut:

I₂: “Pengetahuan yang saya miliki seperti kegiatan kerja selama seminggu akan saya buat dalam bentuk laporan dan ini wajib kami lakukan. Setiap pegawai yang mengikuti seminar dan pelatihan juga membuat laporannya agar nanti dapat dipelajari oleh pegawai lainnya.”

I₃: “Pengetahuan yang saya dapatkan dari pelatihan akan saya simpan dalam bentuk elektronik seperti artikel dan saya bagikan ketika berdiskusi dalam forum online agar mempermudah pegawai lainnya.”

I₄: “Sesuai bidang saya, yaa saya akan menyimpannya dalam bentuk CD Rom, kalau pengetahuan yang masih dalam pikiran akan saya bagikan nanti dalam forum diskusi.”

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat dinyatakan bahwa pengetahuan yang telah dikombinasikan akan menghasilkan pengetahuan yang lebih bermakna tampak pada kegiatan di Angkringan Gerobak Becanda yaitu pegawai melakukan entri data ke dalam database dengan cara entri karya tulis, laporan, hasil presentase sehingga pegawai maupun pengguna yang membutuhkan informasi dapat menemukan dengan cepat pengetahuan tersebut. Sedangkan pernyataan informan lainnya sama.

2. Combination

Kombinasi meliputi konversi pengetahuan eksplisit ke dalam bentuk himpunan pengetahuan eksplisit yang lebih kompleks. Berikut kutipan wawancara penulis dengan informan yaitu:

I₂: “Pengetahuan yang relevan berdasarkan pengalaman saja dan kebutuhan di Angkringan misalnya apabila

ingin menambahkan Makanan Viral pada menu/Aplikasi lalu dicoba.”

I₃: “Menyelesaikan semua tugas-tugas yang telah saya jelaskan pada pertanyaan diawal yaitu menrima uang pembayaran, menghitung pengeluaran, menyerahkan produk barang kepada pelanggan, mengurus uang keluar dan masuk pada Aplikasi. Target saya yaitu fokus pada pekerjaan terutama pada hal menerima uang pembayaran, dan keuangan, .”

I₄: “Pengetahuan yang saya dapatkan hanya melayani pelanggan dengan senang hati dan juga dengan ketulusan hati.”

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat dinyatakan bahwa pengetahuan yang telah dikombinasikan akan menghasilkan pengetahuan yang lebih bermakna tampak pada kegiatan di Angkringan Gerobak Becanda yaitu pegawai melakukan entri data ke dalam database aplikasi dengan cara entri menu baru, laporan, hasil presentase sehingga pegawai maupun pengguna yang membutuhkan informasi dapat menemukan dengan cepat pengetahuan tersebut. Sedangkan pernyataan informan lainnya sama.

3. Internalization

Internalisasi pengetahuan baru merupakan konversi dari pengetahuan eksplisit ke dalam pengetahuan tacit perpustakaan. Individu harus mengidentifikasi pengetahuan yang relevan dengan kebutuhannya di dalam *organizational knowledge* tersebut. Berikut kutipan wawancara penulis dengan informan yang memiliki jawaban berbeda sedangkan I₁ I₂ I₃ I₄ memiliki jawaban sama yaitu:

I₅: Menyesuaikan diri dengan cara belajar kembali dan beradaptasi.

I₆: “Saya mengidentifikasi pengetahuan yang relevan melalui pegawai lainnya yang didapatkan melalui pelatihan-pelatihan kemudian saya pelajari. Contohnya bimbingan dari kepala perpustakaan itu sendiri dan dari bimbingan pegawai satu tim pengolahan. Jika terjadi perubahan dibagian pengatalogan tentu saya tidak dapat mengambil kesimpulan sebelah pihak, saya masih membutuhkan bimbingan dan arahan mengenai perubahan yang akan diputuskan oleh kepala perpustakaan dan juga bimbingan oleh pegawai lainnya untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut.”

Berdasarkan kutipan wawancara di atas dapat dinyatakan bahwa proses penciptaan pengetahuan di Angkringan Gerobak Becanda sudah cukup baik hal tersebut dapat dilihat dari kegiatan seperti pelatihan- pelatihan yang dilaksanakan UMKM/Angkringan untuk pegawainya, pelatihan diselenggarakan dari dalam maupun luar UMKM/Angkringan yang berhubungan dengan bagian tugas masing-masing. Penerapan pengetahuan eksplisit dengan tindakan dan praktek langsung.

Tools dibutuhkan untuk membangun dan merancang penerapan *knowledge management* dan juga berfungsi sebagai alat penyaluran pengetahuan diantaranya dengan mengcapture, menyimpan, dan mempermudah dalam penggunaan informasi. Pengelolaan pengetahuan di Angkringan Gerobak beanda dengan menggunakan sarana teknologi seperti komputer dan laptop digunakan semaksimal mungkin melalui sarana intranet dan database UMKM/Angkringan

Kebijakan awal yang dilakukan di Angkringan Gerobak Becanda untuk melakukan proses penerapan *knowledge*

management dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut:

I1: “Kebijakan tahap awal Angkringan Gerobak Becanda yaitu membuat sistem, agar pekerjaan yang rutinitas ini menjadi seefisien mungkin dilakukan. Melakukan entri data ulang benar-benar kami mulai dari nol.”

Pemilik membuat suatu kebijakan dengan membuat sistem untuk mempermudah proses penerapan knowledge management pada UMKM/Angkringan tersebut. Teknologi dapat membantu dengan cepat penyimpanan dan penyebaran pengetahuan. Pernyataan lain dapat dilihat dari wawancara peneliti dengan informan lainnya sedangkan pernyataan I2 I3 I6 memiliki jawaban yang sama yaitu:

I4: “Pengetahuan yang saya dapatkan banyak. Seperti penambahan modul-modul untuk aplikasi, serta pengetahuan tentang database.”

I5: “Saya melakukan share baik secara tatap muka maupun diskusi melalui server karena terhubung ke LAN.”

Berdasarkan petikan wawancara di atas dapat dinyatakan bahwa database digunakan sebagai alat menyimpan pengetahuan dan juga sebagai alat untuk mempermudah menemukan kembali pengetahuan sehingga proses menyimpan dan temu kembali informasi semakin efektif dan efisien. Kebijakan yang diambil oleh pemilik merupakan keputusan awal sehingga membantu mempermudah pengelolaan pengetahuan di UMKM/Angkringan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedelapan informan yaitu pemilik (I1) dan pegawai lainnya I2, I3, I4, I5, I6, data yang diperoleh dari data wawancara serta melalui proses triangulasi data,

analisis data, dan reduksi data maka dapat diperoleh kategori yaitu:

1. Sumber Daya Manusia
2. Proses Pengelolaan Pengetahuan
3. Media Penyimpanan dan Penyebaran Pengetahuan

No.	Kategori	Hasil Penelitian
1.	Sumber Daya Manusia	Bengelolaan sumber daya manusia dilakukan dengan cara mendorong pegawai untuk mengikuti seminar, pelatihan, serta simulasi guna menambah pengetahuan dengan adanya pengalaman dan keahlian dari kegiatan tersebut dapat meningkatkan kualitas pengetahuan tiap-tiap pegawai. Pengelolaan pengetahuan yang ada pada tiap pegawai perustakaan memberikan manfaat yaitu meningkatnya pengetahuan untuk terus berinovasi, keahlian, dan gagasan menjadi lebih baik sehingga terciptalah pengetahuan yang baru di lingkungan Anekringan

		Gerobak Becanda.			seminar dan pelatihan hasil dari dokumentasi pengetahuan tersebut dapat mempermudah pegawai untuk menyelesaikan tugas. Ketiga yaitu <i>combination</i> , bahwa pengetahuan yang telah dikombinasikan akan menghasilkan pengetahuan yang bermakna tampak pada kegiatan di Angkringan Gerobak Becanda yaitu pegawai melakukan entri data ke dalam Aplikasi dengan cara <i>upload</i> keuangan, laporan, hasil-hasil persentase sehingga pegawai maupun pengguna dapat melakukan pencarian dengan cepat. Keempat yaitu <i>internalization</i> , bahwa proses penciptaan pengetahuan di Angkringan
2.	Proses Pengelolaan Pengetahuan	Pengelolaan sumber daya pengetahuan dengan menerjemahkan pengetahuan tacit ke dalam bentuk dokumen yaitu laporan mingguan. Sumber daya pengetahuan yang terdapat pada pegawai ditransfer dengan cara <i>sharing</i> . Pengelolaan dilakukan dengan empat langkah yaitu <i>socialization</i> , bahwa pegawai melakukan diskusi formal dan informal melalui tatap muka baik dengan pemilik maupun antar pegawai. Kedua yaitu <i>externalization</i> , bahwa pengetahuan pegawai diubah ke dalam bentuk laporan mingguan baik yang didapat dari pekerjaan rutin maupun hasil rapat.			

		Gerbak Becanda sudah cukup baik dilihat dari kegiatan seperti pelatihan yang diselenggarakan untuk pegawai dengan tindakan dan praktek langsung.
3.	Media Penyimpanan Penyebaran Pengetahuan	Media penyimpanan dibutuhkan untuk membangun dan merancang penerapan <i>knowledge management</i> dan juga berfungsi sebagai alat penyahuran pengetahuan diantaranya dengan <i>capture, menyimpan, dan mempermudah dalam penggunaan informasi Database digunakan sebagai alat menyimpan pengetahuan dan juga sebagai alat untuk mempermudah menemukan kembali</i>

		pengetahuan sehingga proses menyimpan dan temu kembali informasi semakin efektif dan efisien. Kebijakan kepala perpustakaan dengan membuat sistem merupakan keputusan yang baik untuk membantu mengelola pengetahuan.
--	--	---

Tabel Rangkuman Hasil Penelitian

IV. SIMPULAN

Penelitian berjudul “Penerapan *Knowledge Management System* untuk Menciptakan Inovasi dan Perubahan : Studi Kasus Angkringan Gerobak Becanda” menghasilkan kesimpulan atas temuan penelitian dapat dilihat dalam bentuk *flowchart* yaitu:



DAFTAR RUJUKAN

- [1] Darudianto, Suparto, and Kevin Setiawan. "Knowledge Management." *Jurnal sistem informasi* 5, no. 1 (Juni 2013): 1-12..
- [2] Elita, R. Funny Mustikasari. "Kajian Tentang Manajemen Pengetahuan." *SKIM*, 2005: 6.F. M. White. *Fluid Mechanics*, 3rd edition. New York: McGraw-Hill, Inc., hlm 30-32, 1994.
- [3] Lumbantobing, Paul. *Manajemen Knowledge Sharing Berbasis Komunitas*. Bandung: Knowledge Management Society Indonesia, 2011.
- [4] Nn. "Penerapan Knowledge Management : Studi Kasus SDIT AL- Hamidiyah Depok." *Jurnal Majalah Perpustakaan dan Informasi* 6, no. 1 (2013): 7.