

# KNOWLEDGE MANAGEMENT: TINJAUAN PEMBERDAYAAN PADA PERUSAHAAN UMUMNYA

**Suparto Darudiato; Lince Suryadi**

Information Systems Department, School of Information Systems, Binus University  
Jl. K.H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480  
supartod@binus.edu; linc\_suryadi@yahoo.com

## ABSTRACT

*Knowledge management is not a new concept but its use in the firm still holds a very important role. This paper aims to further introduce the concept of knowledge management, which in its implementation has so many benefits that can be gained, barriers that can interfere, and things that must be considered. From the benefits and barriers of knowledge management's implementation, we can analyze the future of knowledge management use. To support this paper, data and information are searched through some books, journals, and articles that related with topic. The result of this paper is a comprehension about knowledge management concept and its implementation to firm.*

**Keywords:** *knowledge management, knowledge, perusahaan*

## ABSTRAK

*Meski bukan konsep yang baru, penggunaannya knowledge management pada perusahaan masih tetap memegang peranan yang sangat penting. Penulisan ini bertujuan untuk lebih mengenalkan konsep knowledge management yang dalam penerapannya memiliki banyak manfaat dan hambatan yang dapat mengganggu penerapan knowledge management. Selain itu, turut dibahas hal-hal yang harus diperhatikan agar hasil dari penerapan knowledge management dapat optimal dan efektif. Dari manfaat dan hambatan penerapan knowledge management, dapat dianalisis masa depan dari penggunaan knowledge management. Metodologi yang digunakan dalam penulisan ini berupa pencarian data dan informasi melalui buku, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan topik. Hasil dari penulisan ini berupa pemahaman akan konsep knowledge management dan juga penerapannya pada perusahaan.*

**Kata kunci:** *knowledge management, pengetahuan, perusahaan*

## PENDAHULUAN

Seiring terusnya bermunculan perusahaan-perusahaan yang banyak bergerak di bidang bisnis, persaingan yang kompetitif antar satu perusahaan dengan perusahaan lainnya semakin meningkat pula. Persaingan tersebut merupakan salah satu tantangan dan juga hambatan yang dihadapi oleh perusahaan itu sendiri. Untuk mengatasi hal tersebut, salah satu cara yang dapat digunakan agar suatu perusahaan dapat menjadi lebih unggul dari perusahaan lain adalah dengan cara memanfaatkan sebaik-baiknya informasi yang ada didalam perusahaan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi dari perusahaan tersebut.

Dalam perjalanan bisnisnya, perusahaan-perusahaan akan menghadapi pergantian karyawan yang tidak sedikit, selain itu, pengetahuan yang dimiliki oleh satu karyawan menjadi aset dari karyawan itu sendiri. Hal ini menjadi kendala, apabila si karyawan yang mempunyai pengetahuan tersebut tidak berada ditempat/dikantor atau keluar dari perusahaan, pengetahuan itu akan ikut dengan pemilikinya. Akibat yang lebih merugikan perusahaan adalah biaya dan waktu yang harus dikeluarkan oleh perusahaan untuk memberikan pelatihan kepada karyawan baru pengetahuan-pengetahuan dari pendahulunya. Dalam sistem informasi terdapat satu konsep ilmu yang dapat menjawab tantangan tersebut, konsep ilmu tersebut adalah *Knowledge Mangement*. *Knowledge management* bukanlah merupakan suatu konsep yang baru. Walaupun demikian, penggunaannya di suatu perusahaan tetap memegang peranan yang sangat penting. Hal ini juga diakui oleh Gao, Li, & Clarke, (2008) yang menyatakan bahwa manajemen yang efektif dan efisien dari pengetahuan organisasi dan mobilisasi dari pengetahuan personal dapat membantu dalam mencapai tujuan dari perusahaan.

Bila dilihat dari istilahnya, *knowledge management* dapat diartikan sebagai pengelolaan dari pengetahuan. Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Bergeron (2003), *knowledge management* merupakan suatu kemampuan untuk menangkap, menyimpan, serta mengakses secara selektif pengetahuan-pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan dan pembuatan keputusan dari manajer dan karyawan untuk tindakan yang bersifat individu ataupun kelompok. Bergeron (2003) juga menyatakan bahwa *knowledge management* dari sudut pandang bisnis memiliki arti yang berbeda yaitu merupakan sebuah strategi optimisasi bisnis yang sistematis dan penuh pertimbangan untuk memilih, menyaring, menyimpan, mengorganisir, dan mengkomunikasikan informasi yang penting bagi bisnis dalam perusahaan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kekompetitifan dari perusahaan. Selain itu, Groff & Jones (2003) menyatakan bahwa *knowledge management* merupakan alat, teknik, dan juga strategi yang digunakan untuk memelihara, menganalisis, mengorganisir, mengembangkan, dan membagi keahlian bisnis. Jadi dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa *knowledge management* merupakan pengelolaan yang terorganisir dari pengetahuan-pengetahuan yang ada sehingga pengetahuan tersebut dapat digunakan dan bermanfaat secara efektif untuk memberikan keunggulan kompetitif kepada suatu perusahaan.

Pada dasarnya, *knowledge management* merupakan sebuah konsep untuk mengelola pengetahuan yang ada agar pengetahuan tersebut tidak hilang dari sebuah perusahaan. Untuk itu, sebaiknya dipahami dulu pengertian yang sesungguhnya dari istilah pengetahuan untuk lebih memahami konsep ini. Menurut Groff & Jones (2003), pengetahuan dapat diartikan sebagai suatu informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan juga kemampuan, pengetahuan terletak di dalam pikiran manusia, pengetahuan juga dapat menyediakan kemampuan memprediksi yang berasal dari pengenalan suatu pola. Groff & Jones (2003) juga membagi pengetahuan ke dalam dua jenis, yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. Menurut mereka, *tacit knowledge* merupakan pengetahuan yang bersifat personal yang didapatkan dari pengalaman individu dan faktor yang berhubungan seperti nilai, sudut pandang, dan juga kepercayaan personal. *Tacit knowledge* merupakan pengetahuan yang sulit untuk dibagikan ke orang lain. Sedangkan *explicit knowledge* dapat dikatakan sebagai *tacit knowledge* yang telah didokumentasikan dan diartikulasikan ke dalam bahasa formal dan

jauh lebih mudah untuk dibagikan antar individu. Membuat *tacit knowledge* menjadi *explicit* adalah salah satu fungsi dari strategi *knowledge management*.

Dalam konsep *knowledge management*, terdapat tahap-tahap yang harus dilakukan agar penerapan *knowledge management* menjadi efektif. Menurut Dalkir (2005), terdapat tiga tahapan utama dalam siklus *knowledge management* yang merupakan integrasi dari siklus-siklus *knowledge management* dari Meyer & Zack, Bukowitz & Williams, McElroy, dan Wiig yaitu *knowledge capture and/or knowledge creation*, *knowledge sharing and dissemination*, dan *knowledge acquisition and application*. Tahapan yang sangat penting dalam siklus *knowledge management* adalah *knowledge sharing and dissemination*. Menurut Bergeron (2003), *knowledge sharing and dissemination* merupakan pengiriman informasi dari satu orang atau tempat ke orang atau tempat lainnya.

*Knowledge management* memiliki banyak aspek yang harus diperhatikan untuk dapat dipertimbangkan penggunaannya pada perusahaan. Namun, pada penulisan ini, hanya akan dibahas manfaat apa saja yang dapat diperoleh dan hambatan yang dapat timbul, serta hal-hal yang harus diperhatikan dalam penerapan *knowledge management* tersebut. Dari hal-hal tersebut dapat dilakukan analisis penggunaan *knowledge management* di masa yang akan datang. Sehingga hasil dari penulisan ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan yang akan menerapkan *Knowledge management*.

## METODE

Untuk mendukung penyusunan karya ilmiah ini dilakukan dengan studi kepustakaan di mana data dan informasi didapatkan melalui buku, artikel dan jurnal yang berkaitan dengan topik *knowledge management*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Knowledge management* merupakan suatu konsep yang sangat penting untuk diterapkan dalam hal pengelolaan pengetahuan di dalam perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi pentingnya penggunaan *knowledge management* adalah kemungkinan timbulnya kerugian yang besar dari tidaknya menerapkan *knowledge management*. Saat ini penerapan *knowledge management* lebih banyak dilakukan pada perusahaan bisnis karena dengan adanya *knowledge management*, informasi yang terdapat di dalam perusahaan dapat dikelola dengan sebaik-baiknya dan menjadi pengetahuan yang dapat digunakan untuk analisis strategi bisnis apa yang perlu diambil untuk meningkatkan keuntungan dan persaingan yang kompetitif dengan perusahaan lainnya. Selain itu, alasan lain dari banyaknya penerapan *knowledge management* yang dilakukan pada bidang bisnis adalah pengetahuan yang ada dapat dimanfaatkan untuk melakukan inovasi atas suatu produk. Penerapannya pada bidang lain selain bisnis juga dimungkinkan dengan dilakukan penyesuaian atas kegiatan-kegiatan yang dilakukan di dalam perusahaan tersebut.

Dalam penerapannya, *knowledge management* tentunya tetap memerlukan dukungan dari teknologi untuk membantu menjalankan proses-proses *knowledge management* sehingga nantinya hasil yang diperoleh dapat menjadi lebih optimal dan tujuan dari diterapkannya konsep ini dapat tercapai. Menurut Fong & Lee (2009), dengan adanya teknologi informasi, program *knowledge management* dapat dimungkinkan dan berhasil karena adanya kecepatan dan juga kemampuan dari orang yang berada di tempat dan zona waktu yang berbeda untuk dapat ikut serta dalam pemecahan masalah.

Teknologi-teknologi yang dibutuhkan dalam *knowledge management* antara lain: (1) *hardware* – perangkat keras yang dibutuhkan dalam *knowledge management* seperti komputer, *hard disk*, dan lain sebagainya; (2) *software* – perangkat lunak yang dibutuhkan untuk menjalankan *knowledge management* seperti *Interspire knowledge manager*; (3) *network* – jaringan yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam menerapkan *knowledge management system* seperti internet dan intranet.

Selain teknologi, dibutuhkan pula faktor-faktor pendukung lainnya, seperti adanya keterlibatan dari semua individu agar penerapannya di dalam perusahaan dapat optimal. Menurut M2 Presswire (2007), tidak seperti strategi manajemen yang lain, *knowledge management* yang efektif bersandar pada penerimaan dari orang-orang yang terdapat di dalam perusahaan dan juga integrasi dari teknologi dan alat yang tepat untuk kegiatan di dalam perusahaan. Di samping itu, juga dibutuhkan adanya niat dari individu untuk dapat beralih dari kebiasaan yang lama yang digunakan oleh perusahaan ke suatu kebiasaan baru.

*Knowledge management* yang diterapkan pada perusahaan dapat memiliki hasil yang berbeda-beda. Hal ini juga dipengaruhi oleh bagaimana cara setiap perusahaan tersebut mengelola pengetahuan yang ada dan kemudian memanfaatkannya untuk mengatasi masalah yang muncul pada kegiatan yang terjadi di dalam perusahaan sehari-harinya.

## **Manfaat Knowledge Management pada Perusahaan**

Saat ini mulai banyak perusahaan yang menggunakan *knowledge management* di dalam kegiatan perusahaannya. Menurut McCormick (2007), di luar negeri sendiri, *knowledge management* telah banyak diterapkan oleh perusahaan-perusahaan besar seperti *Shuffle master*, *world bank*, *Pratt&Whitney*, dan *Southern Co.*. Hal ini dikarenakan semakin dirasa pentingnya penerapan *knowledge management* pada suatu perusahaan bila dilihat dari sisi manfaat yang dapat diperoleh.

Manfaat-manfaat yang dapat diperoleh tersebut dapat dibagi menjadi dua perspektif, yaitu manfaat yang dapat diperoleh oleh individu dan juga oleh perusahaan. Manfaat dari penerapan *knowledge management* untuk individu diuraikan sebagai berikut:

Pertama, meningkatkan kemampuan individu dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan dengan adanya *knowledge management*, setiap pengetahuan yang ada di dalam perusahaan telah dikelola dengan baik sehingga pengetahuan lebih mudah didapatkan dan digunakan untuk analisis atas masalah yang terjadi yang dapat digunakan untuk menentukan keputusan terbaik yang perlu diambil dalam mengatasi hal tersebut. Sebagai contohnya, masalah dalam hal penentuan daerah distribusi untuk suatu produk yang memiliki potensi penjualan tinggi dalam suatu perusahaan. Dengan adanya *knowledge management*, manajemen tingkat atas dapat mengambil keputusan dengan memanfaatkan data dan informasi tentang penjualan periode sebelumnya dan kemudian mengubahnya ke dalam pengetahuan yang dapat dianalisis untuk menentukan daerah mana yang memiliki penjualan yang tinggi untuk kemudian dilakukan distribusi dengan jumlah produk yang lebih tinggi dari daerah yang penjualannya rendah.

Kedua, meningkatkan hubungan yang erat antar individu. Interaksi atau komunikasi antar individu merupakan hal yang sangat penting karena individu dalam perusahaan lebih banyak bekerja sebagai tim daripada secara personal. Selain itu, dengan adanya interaksi juga dapat menjaga keharmonisan dalam perusahaan. Dengan adanya *knowledge sharing*, yang merupakan salah satu tahapan dari *knowledge management*, hubungan antar individu dapat dipererat karena pada proses *knowledge sharing* ini, pengetahuan yang dimiliki satu individu dapat disebarkan kepada individu lainnya untuk kemudian dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya bagi perusahaan.

Ketiga, membantu individu untuk berinovasi. Dengan *knowledge management*, setiap individu dapat memperoleh dan mengelola informasi yang diinginkannya dengan lebih mudah karena informasi telah terstruktur dengan baik. Selain itu, setiap individu dapat memanfaatkan dengan sebaik-baiknya pengetahuan yang didapatkan dari *knowledge sharing*. Dari hal-hal tersebut, tentunya dapat mendorong dan mengembangkan kemampuan inovasi seseorang untuk dapat berkontribusi dalam perusahaan mengingat banyaknya informasi dan pengetahuan yang diperoleh.

Sedangkan manfaat yang dapat diperoleh oleh perusahaan, antara lain:

Pertama, pengetahuan yang ada dalam perusahaan tidak hilang. Pengetahuan pada dasarnya tidak terletak di dalam *database* dari perusahaan. Menurut Groff & Jones (2003), pengetahuan pada kenyataannya terletak pada pikiran aset manusia yang terdapat dalam perusahaan. Untuk itu, permasalahan yang dapat timbul dari aset manusia yakni ikut terbawanya pengetahuan yang dimiliki selama bekerja ketika mereka berhenti dari perusahaan. Pada kondisi seperti itu lah, peran *knowledge management* dapat mengatasi hal tersebut dengan melakukan pengelolaan dan penyebaran yang baik terhadap pengetahuan-pengetahuan yang terdapat di dalam perusahaan sehingga pengetahuan tetap berada di dalam perusahaan dan dapat diwariskan ke aset manusia baru yang mulai bekerja di perusahaan tersebut.

Kedua, membantu perusahaan dalam persaingan yang kompetitif. Menurut Stonehouse & Pemberton (1999), pengetahuan memainkan peran unik dalam membangun serta menyimpan kompetensi inti dalam perusahaan. Untuk itu, penggunaan pengetahuan pada perusahaan memiliki peran yang penting. Pengetahuan-pengetahuan yang terdapat pada perusahaan yang menerapkan *knowledge management* dapat dimanfaatkan dengan efektif dan sebaik mungkin untuk membantu perusahaan agar lebih unggul dari pesaingnya khususnya perusahaan yang tidak menerapkan *knowledge management*.

Ketiga, masalah yang ada dapat diselesaikan lebih cepat. Masalah merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan untuk dapat bertahan di tengah persaingan bisnis yang tinggi saat ini. Untuk itu, setiap masalah yang timbul harus diselesaikan secepat mungkin untuk mengurangi resiko kerugian yang dapat dialami oleh perusahaan. Dengan adanya *knowledge management* dalam perusahaan, masalah dapat lebih cepat ditangani. Hal itu dikarenakan dengan *knowledge management*, pengetahuan di dalam perusahaan telah dikelola dengan baik sehingga dapat digunakan sewaktu-waktu. Selain itu, masalah juga dapat lebih cepat diselesaikan dengan adanya kontribusi dari setiap individu yang memanfaatkan pengetahuan dari proses *knowledge sharing*.

Keempat, efisiensi biaya dalam perusahaan. Setiap perusahaan pastinya akan melakukan efisiensi dalam penggunaan biaya agar keuntungan yang diperoleh lebih maksimal. Hal ini tentu sesuai dengan prinsip bisnis yaitu mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dengan modal yang sekecil-kecilnya. *Knowledge Management* dapat membantu dalam pencapaian hal tersebut. Dengan adanya penerapan *knowledge management*, pengetahuan yang ada telah dikelola dengan baik sehingga lebih mudah untuk ditemukan. Hal ini dapat berpengaruh pada efisiensi waktu dan juga secara tidak langsung akan mempengaruhi efisiensi biaya yang digunakan oleh perusahaan. Bayangkan jika untuk mencari informasi tertentu untuk memecahkan suatu masalah memakan waktu yang lama, sudah berapa banyak kerugian yang dapat dialami oleh perusahaan tersebut karena lamanya proses pencarian informasi yang dibutuhkan.

Kelima, membantu menentukan strategi yang akan diambil oleh perusahaan. *Knowledge management* dapat membantu menentukan strategi perusahaan dengan cara memanfaatkan pengetahuan-pengetahuan yang ada pada perusahaan itu dengan sebaik-baiknya. Pengetahuan-pengetahuan yang ada tersebut dapat dianalisis untuk menentukan strategi apa yang perlu dan sesuai untuk dilakukan dalam meningkatkan keuntungan dari perusahaan tersebut. Salah satu cara penentuan strategi perusahaan dengan memanfaatkan *knowledge management* adalah memanfaatkan pengetahuan-pengetahuan yang ada tentang hasil penjualan pada beberapa daerah untuk kemudian

diambil tindakan yang memungkinkan untuk meningkatkan tingkat penjualan yang rendah pada suatu daerah. Selain itu, dengan *knowledge management* yang baik dapat juga dianalisis faktor yang memungkinkan mempengaruhi rendahnya tingkat penjualan di daerah tersebut bila dibandingkan dengan tingkat penjualan di daerah lainnya.

Keenam, meningkatkan kinerja perusahaan. Dengan adanya pengetahuan yang telah dikelola dengan baik oleh perusahaan tersebut dengan menerapkan *knowledge management*, pengetahuan-pengetahuan tersebut nantinya dapat dimanfaatkan dengan seoptimal mungkin sehingga kinerja perusahaan pun ikut mengalami peningkatan pula. Dengan demikian, hal tersebut dapat membantu pencapaian tujuan dari perusahaan. Maksud dari kinerja perusahaan ini antara lain seberapa sukses perusahaan mengatasi masalah yang tengah dihadapi, bagaimana kegiatan-kegiatan yang terjadi di dalam perusahaan, dan lain sebagainya.

## **Hambatan Penerapan Knowledge Management pada Perusahaan**

Penerapan *knowledge management* pada perusahaan merupakan hal penting yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan. Namun dalam praktik nyatanya, penerapan konsep *knowledge management* pada perusahaan masih menghadapi hambatan yang dapat menghambat penggunaannya.

Hambatan yang dapat muncul dalam penerapan *knowledge management* pada perusahaan antara lain:

Pertama, kurangnya rasa kepercayaan terhadap orang lain dalam perusahaan. Hambatan ini biasanya dialami pada proses *knowledge sharing*. Dengan adanya rasa ketidakpercayaan terhadap orang lain, seorang individu tentunya akan enggan untuk berbagi pengetahuan yang dimilikinya dengan individu lainnya. Hal ini dapat menghambat penerapan *knowledge management* dalam perusahaan mengingat *knowledge sharing* dapat dikatakan sebagai tahapan yang sangat penting dalam *knowledge management*. Satu-satunya cara untuk mengatasi hal tersebut adalah kembali ke diri individu itu masing-masing. Setiap individu harus dapat menghindari pemikiran yang negatif akan orang lain dan juga menghilangkan rasa keegoisan yang dimilikinya sehingga kegiatan penyebaran pengetahuan dapat dilakukan dengan mudah.

Kedua, adanya teknologi yang tidak mendukung konsep *knowledge management*. Pada penerapan *knowledge management*, tentunya dibutuhkan teknologi untuk mendukung penggunaannya pada perusahaan. Namun kadang kala, teknologi yang ada tidak dapat mendukung proses dalam *knowledge management*. Sebagai contohnya yaitu tidak tersedianya intranet untuk mendukung proses *knowledge sharing* dalam perusahaan. Untuk mengatasi hal seperti ini, solusi yang dapat dilakukan adalah melakukan analisis yang baik akan teknologi yang dibutuhkan dan menyediakan teknologi yang dibutuhkan sebelum menerapkan *knowledge management* sehingga nantinya tidak mempengaruhi keefektifan penggunaan *knowledge management* pada perusahaan.

Ketiga, pemahaman yang kurang memadai dari sumber daya manusia tentang *knowledge management* dan sumber daya yang kurang terampil. Sumber daya manusia merupakan aset yang penting pada setiap perusahaan. Namun aset sumber daya manusia ini tentunya harus didukung dengan pemahaman yang baik dan memadai akan konsep *knowledge management*. Hal ini disebabkan karena yang akan menggunakan konsep dari *knowledge management* secara langsung pada perusahaan adalah sumber daya manusianya itu sendiri. Di samping itu, sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat terampil dalam hal mengelola dan menggunakan informasi dan pengetahuan yang ada di dalam perusahaan. Informasi dan pengetahuan yang ada dapat dimanfaatkan secara berbeda antara satu individu dengan individu lainnya. Untuk itu, keterampilan dari sumber daya manusia sangat diperlukan dalam menggunakan dan memanfaatkan pengetahuan yang ada guna memperoleh hasil yang optimal. Mengatasi pemahaman yang kurang akan konsep *knowledge*

*management* oleh sumber daya manusia di dalam perusahaan dapat dilakukan dengan pengadaan penyuluhan atau presentasi untuk memberikan informasi yang mendalam tentang konsep *knowledge management*. Sedangkan untuk hambatan yang berasal dari kurangnya keterampilan sumber daya manusia dapat diatasi dengan cara pemberian pelatihan atau *training* sehingga nantinya dapat terjadi peningkatan dari kinerja sumber daya manusia tersebut.

Keempat, 'kebudayaan' dalam perusahaan. Menurut Jasimuddin (2006), kebudayaan perusahaan merupakan elemen yang penting dalam keberhasilan penerapan *knowledge management*. 'Kebudayaan' disini mengacu pada kegiatan ataupun proses yang biasa dilakukan oleh karyawan sehari-harinya sehingga hal tersebut telah menjadi kebiasaan yang menyebabkan sulitnya untuk beradaptasi dan membiasakan diri dengan 'kebudayaan' baru seperti *knowledge sharing* yang terdapat di dalam *knowledge management*. Ini merupakan hambatan yang sulit untuk dihilangkan mengingat 'kebudayaan' tersebut telah melekat pada setiap individu dalam perusahaan. Namun, salah satu upaya yang dapat membantu mengatasi hambatan tersebut adalah adanya dukungan dari manajemen tingkat atas untuk menciptakan suasana yang mendukung perubahan kebiasaan lama karyawan menjadi kebiasaan baru. Suasana itu lah yang dapat mempengaruhi individu dalam perusahaan untuk perlahan-lahan dapat beralih dari kebiasaan lama ke sesuatu hal yang baru. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fong & Lee (2009) untuk menentukan faktor yang dapat memotivasi proses *sharing knowledge*. Dari penelitian tersebut, diperoleh hasil bahwa faktor pendukung utama yaitu adanya dukungan manajemen atas dan juga rekan kerja.

## **Masa Depan Knowledge Management pada Perusahaan**

Berdasarkan analisis akan manfaat dan juga hambatan yang terdapat dalam penerapan *knowledge management*, dapat diperkirakan penggunaan *knowledge management* akan semakin meningkat. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya keuntungan yang akan didapatkan oleh perusahaan ataupun organisasi dan juga individu di dalamnya dalam menerapkan *knowledge management* seperti adanya efisiensi biaya dan waktu, memudahkan pengambilan keputusan, dan penentuan strategi.

Untuk kedepannya, penggunaan akan *knowledge management* di Indonesia sendiri akan semakin meningkat. Hal ini dikarenakan akan terus meningkatnya persaingan bisnis antar perusahaan di Indonesia dan kebutuhan dari perusahaan yang menyadari betapa pentingnya penerapan *knowledge management* dalam upaya mengelola aset intelektual yang ada di dalam perusahaan tersebut.

Untuk penerapannya sendiri, nantinya, *knowledge management* akan didukung dengan sistem-sistem lain seperti *Decision Support System (DSS)* yaitu sistem yang dapat membantu mendukung proses pembuatan keputusan berdasarkan hasil analisis atas pengetahuan-pengetahuan serta informasi yang ada di dalam perusahaan dan *Customer Relationship Management (CRM)* sehingga hasil yang diberikan oleh *knowledge management* semakin optimal dan kinerja dari perusahaan dapat semakin ditingkatkan.

Meski penggunaan *knowledge management* dengan dukungan sistem lain telah dilakukan di Indonesia, penggunaan *knowledge management* yang diintegrasikan dengan sistem lain akan lebih banyak dilakukan oleh perusahaan-perusahaan untuk masa yang akan datang.

## **PENUTUP**

*Knowledge management* merupakan konsep yang penting untuk diterapkan pada setiap perusahaan khususnya yang perputaran karyawannya (keluar-masuk) tinggi. Hal ini dikarenakan

pengetahuan merupakan aset penting yang perlu dikelola dan dimanfaatkan dengan baik untuk memperoleh keunggulan kompetitif dan membantu dalam pencapaian tujuan perusahaan. Tanpa pengelolaan pengetahuan yang baik, suatu perusahaan memiliki resiko yang tinggi untuk mengalami kerugian.

Sebuah *knowledge management* akan lebih terlihat fungsinya kalau diintegrasikan dengan aplikasi lain seperti DSS dan CRM.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bergeron, B. (2003). *Essentials of Knowledge Management*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Dalkir, K. (2005). *Knowledge Management in Theory and Practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Fong, P. S., & Lee, H. F. (2009). Acquisition, reuse and sharing of knowledge in property management firms. *Facilities*, 292 - 303.
- Gao, F., Li, M., & Clarke, S. (2008). Knowledge, management, and knowledge management in business operations. *Journal of Knowledge Management*, 11.
- Groff, T. R., & Jones, T. P. (2003). *Introduction to Knowledge Management: KM in Business*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Jasimuddin, S. M. (2006). Disciplinary roots of knowledge management: a theoretical review. *International Journal of Organizational Analysis*, 171-180.
- M2 Presswire. (2007). Research and Markets: Learn How To Implement A Successful Knowledge Management Programme In Your Organisation. *M2 Presswire*, 1.
- McCormick, J. (2007, October 05). *5 Big Companies that got knowledge management right*. Diakses 10 April 2012, dari Cio Insight: <http://www.cioinsight.com/c/a/Case-Studies/5-Big-Companies-That-Got-Knowledge-Management-Right/1/>
- Stonehouse, G. H., & Pemberton, J. D. (1999). Learning and knowledge management in the intelligent organisation. *Participation & Empowerment*, 131.