

## PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS AMIK BSI PURWOKERTO)

**Endang Retnoningsih, Diyah Putri Utami**

AMIK BSI Tegal

Jl. Sipelem No.22 Tegal Barat

Email: endang.ern@bsi.ac.id, diyah.dpu@bsi.ac.id

### Abstrak

AMIK BSI Purwokerto merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Purwokerto yang terus berkembang, sebagai PTS AMIK BSI Purwokerto diwajibkan melaporkan hasil kegiatan belajar mengajar setiap akhir semester ke Kopertis wilayah VI Semarang dalam bentuk laporan Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED). Proses penyusunan laporan EPSBED merupakan kegiatan yang melibatkan antarkaryawan atau bagian terkait. Penelitian ini membahas tentang penerapan *Knowledge Management* (KM) untuk proses laporan EPSBED pada AMIK BSI Purwokerto. Tujuan penerapan KM ini adalah sarana menampung dan menyebarkan *knowledge* karyawan, karena dalam penyusunan EPSBED dibutuhkan suatu *knowledge* guna menjaga konsistensi kualitas laporan sebagai evaluasi PTS dalam rangka pengendalian mutu pendidikan secara nasional, sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pendidikan perguruan tinggi kepada pihak yang berkepentingan yaitu civitas akademika dan masyarakat umum. Penelitian ini menggunakan kerangka kerja Amrit Tiwana, untuk memperoleh analisis proses KM dalam EPSBED digunakan faktor kontigensi dengan mengadakan Focus Group Discussion (FGD). Hasil dari penelitian adalah model KM yang sesuai untuk proses pelaporan EPSBED untuk mendukung penyebaran *knowledge* serta budaya kerjasama antar bagian yang terkait dalam proses pelaporan. Dalam KM menggabungkan *tacit knowledge* dan *explicit knowledge* antar karyawan, sehingga dapat dimanfaatkan untuk peningkatan kinerja PTS dalam pelaporan EPSBED.

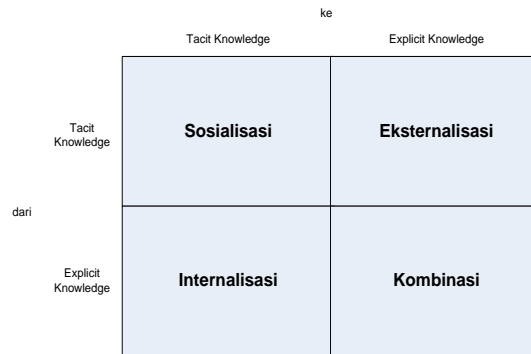
**Kata kunci:** EPSBED, Focus Group Discussion, *Knowledge*, *Knowledge Management*

### 1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi adalah organisasi dimana *knowledge* (pengetahuan) banyak diciptakan dan digunakan secara terus menerus dan berkesinambungan. Penciptaan *knowledge* dalam sebuah organisasi tercapai melalui pemahaman terhadap hubungan proses mengubah *tacit knowledge* yang ada menjadi *knowledge* yang mudah dikomunikasikan dan mudah didokumentasikan, serta melalui desain proses sosial dengan mengalihkan *tacit knowledge* ke dalam *explicit knowledge* untuk menciptakan sebuah *knowledge* baru. Salah satu *knowledge* yang perlu dimiliki oleh perguruan tinggi adalah bagaimana (*how to*) mengelola dengan baik sistem informasi akademik yang ada, sehingga dapat menunjang kegiatan lain yang berhubungan. Seperti adanya kegiatan rutin pembuatan laporan semester sebagai laporan kepada Kopertis oleh setiap perguruan tinggi swasta yaitu berupa penyerahan laporan Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED).

Pengumpulan data yang berasal dari berbagai bagian ini membuat penyusunan laporan EPSBED diperlukan koordinasi pada semua bagian akademik maupun non akademik. Pada AMIK BSI Purwokerto, dalam penyusunan EPSBED masing-masing program studi dikerjakan oleh staf yang mempunyai kemampuan dalam pengerjaan EPSBED. Sehingga apabila kemampuan dalam penyusunan laporan tersebut tidak dibagi kepada orang lain maka AMIK BSI Purwokerto akan terhambat dalam menyusun laporan pada setiap semester selanjutnya dikarenakan perlu adanya pengalihan pengetahuan *tacit* ke *explicit* dalam laporan EPSBED tersebut mulai dari pengumpulan data, proses pembuatan laporan hingga penyerahan laporan ke Kopertis Wilayah VI Semarang.

Dalam organisasi *knowledge* diperoleh dari individu individu atau kelompok orang-orang yang mempunyai *knowledge*. Polanyi merupakan orang pertama yang memperkenalkan bahwa *knowledge* terdiri dari dua jenis yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge* (Tobing, 2007, p.21). Kedua jenis *knowledge* tersebut, oleh Nonaka dan Takeuchi (1995) dapat dikonversi melalui empat jenis proses konversi, yaitu: Sosialisasi, Eksternalisasi, Kombinasi, dan Internalisasi. Untuk mendukung proses aktivitas dan pengembangan sumber daya di suatu organisasi yang merupakan perwujudan SECI (*Socialization, externalization, combination, internalization*).



**Gambar 1.** Model Konversi *Knowledge* (SECI Process, Nonaka & Takeuchi, 1995)

Tingkat ketersediaan *knowledge* yang tinggi tidak menjamin bahwa *Knowledge Management* di organisasi sudah berjalan dengan efektif. Ada kemungkinan *knowledge* yang sudah dimiliki oleh perusahaan, termasuk yang baru diakuisisi, kurang efektif dalam pemanfaatannya. Tujuan utama *Knowledge Management* adalah memastikan tersedianya *knowledge* yang dibutuhkan pada saat yang tepat dan untuk orang yang tepat.

Tobing (2007, p.40) menyebutkan bahwa organisasi dapat menyediakan *knowledge* bagi karyawannya melalui berbagai cara, antara lain dengan :

- a. Melakukan kodifikasi *knowledge* kemudian menyimpannya di *knowledge base* organisasi dan memberi otoritas kepada karyawan untuk mengakses *knowledge* yang dibutuhkan.
- b. Mengirim karyawan yang telah diseleksi untuk mengikuti pelatihan guna mengakuisisi *knowledge* yang dibutuhkan.
- c. Mengundang *expert* (internal dan eksternal) untuk membagikan pengetahuannya melalui program *in house training*.
- d. Mendorong karyawan untuk menggali *knowledge* yang dibutuhkannya, seperti dengan cara bedah buku, membuat *prototype*, dan memfasilitasi kelompok diskusi intensif dalam bentuk *Forum Group Discussion (FGD)*.

Menurut Litosseliti (2003), *Focus Group Discussion* adalah kelompok kecil yang terstruktur dengan partisipan yang telah dipilih, dengan dipandu moderator. *Focus Group Discussion* ini disusun untuk tujuan menggali topik yang spesifik, dan pandangan dan pengalaman individu, melalui interaksi kelompok (Yuliazmi, p.42). Tujuan *Focus Group Discussion* adalah untuk memperoleh persepsi dan sikap mengenai isu yang didiskusikan. Diskusi berlangsung secara terbuka, sehingga setiap individu yang terlibat dapat mengekspresikan pendapatnya dengan bebas dan terbuka.

Organisasi yang menerapkan *Knowledge Management (KM)* merupakan organisasi yang bertindak sebagai katalis dan pengelola *knowledge* yang akan diidentifikasi, memahami dan menguasai *knowledge* dibidang tertentu.

Oleh karena itu *Knowledge Management* akan sukses apabila terjadi interaksi diantara komponennya dan tidak terjadi tumpang tindih (*overlap*). Ketiga komponen yang kritis yaitu:

- a. Alur *knowledge* yang benar dan sumber yang dilimpahkan ke organisasi .
- b. Teknologi tepat yang disimpan dan dapat mengkomunikasikan *knowledge* tersebut.
- c. Budaya tempat kerja yang benar, sehingga karyawan termotivasi untuk memanfaatkan *knowledge*.

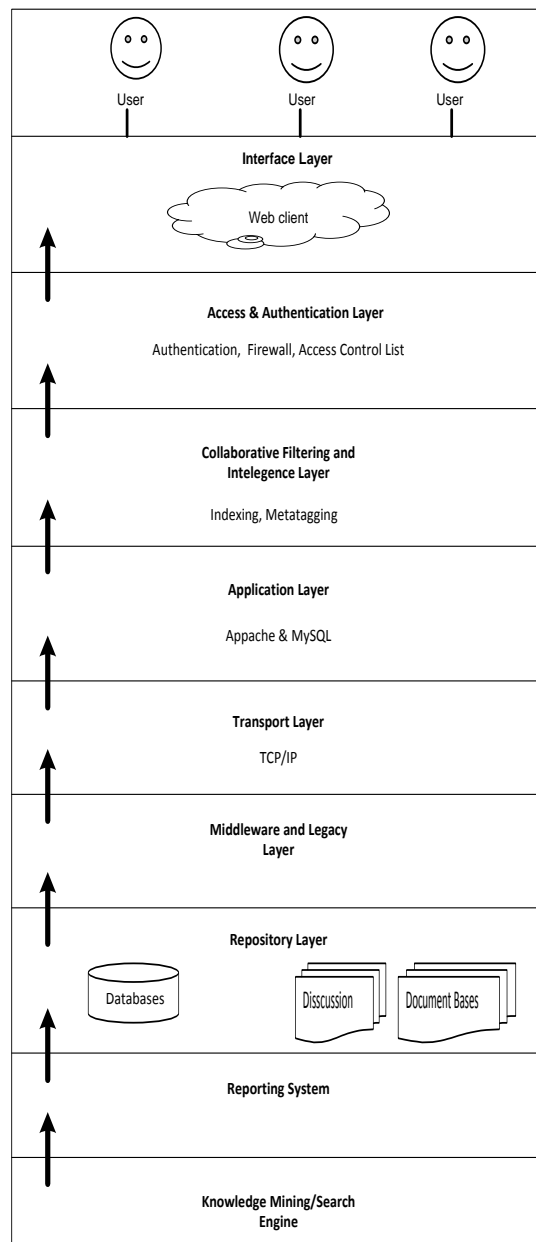
## 2. METODOLOGI

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data primer mengadakan *Focus Group Discussion (FGD)*. Dengan metode ini akan didapatkan kondisi *Knowledge Management* dari AMIK BSI Purwokerto pada saat ini. Sedangkan untuk pengumpulan data sekunder dengan menggunakan teknik studi literatur dan data dokumentasi organisasi.

Penelitian ini dimulai dengan melakukan *Focus Group Discussion* untuk mengetahui proses pelaporan EPSBED sehingga dapat mengetahui data, informasi dan *knowledge* yang ada saat ini,

analisa *knowledge* serta infrastruktur yang ada menggunakan kerangka kerja Tiwana sehingga menghasilkan model *KM*. Setelah model *KM* terbentuk maka selanjutnya desain arsitektur *KM*

Proses analisa *knowledge*, data dan informasi ditujukan untuk mengidentifikasi *knowledge* yang ada dalam proses pelaporan EPSBED. Hasil yang diperoleh dari tahap awal analisa tersebut kemudian di analisa berdasarkan pada kerangka pemikiran Tiwana. Desain arsitektur yang digunakan mengadopsi arsitektur Tiwana yang memiliki lapisan layer yaitu *Interface layer*, *Access and Autentication layer*, *Collaborative Filtering and Intellegence Layer*, *Application Layer*, *Transport Layer*, *Middleware dan Legacy Layer*, *Repository Layer*, *Reporting System*, *Knowledge Mining(Search Engine)*.



Gambar 2.Desain Model *KMAmrit* Tiwana

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Data, Informasi dan *Knowledge* Laporan EPSBED

Dari hasil pengumpulan data primer maupun data sekunder *Focus Group Discussion* serta dokumen dokumen yang diperoleh dari organisasi maupun dokumen laporan EPSBED. Analisa terhadap data, informasi dan *knowledge* pada proses laporan EPSBED digunakan untuk menentukan

langkah apa yang harus dilakukan terhadap sumber data, informasi dan *knowledge* tersebut, sehingga akan didapatkan *knowledge* apa yang perlu dikembangkan dan *knowledge asset* apa saja yang terdapat pada proses laporan EPSBED.

a. Informasi yang terdokumentasi baik elektronik maupun non elektronik maupun data yang tidak terdokumentasi.

**Tabel 1. Informasi yang mendukung proses pelaporan EPSBED**

No	Informasi	Dokumen Elektronik	Dokumen Non elektronik	Tidak Terdokumentasi
1	Daftar Nilai Mahasiswa	✓	✓	
2	Daftara Kuliah Mahasiswa	✓	✓	
3	Laporan Jadwal Kuliah	✓	✓	
4	Laporan Daftar hadir Kuliah Per Detail Matakuliah	✓	✓	
5	Laporan Jumlah Mahasiswa Keseluruhan Format Pria dan Wanita	✓	✓	
6	Laporan Jumlah Mahasiswa Per Jurusan	✓	✓	
7	Laporan Jumlah Mahasiswa Terdaftar	✓	✓	
8	Laporan Jumlah Mahasiswa Aktif	✓	✓	
9	Laporan Jumlah Mahasiswa Cuti dan Aktif Kembali	✓	✓	
10	Laporan Jumlah Mahasiswa Undur Diri	✓	✓	
11	Laporan Jumlah Mahasiswa Undur Lulus	✓	✓	
12	Laporan Jumlah Mahasiswa Baru	✓	✓	
13	Laporan Jumlah Mahasiswa Aktif	✓	✓	
14	Laporan Daftar Mahasiswa Undur Lulus	✓	✓	

b. *Knowledge* yang terdokumentasi baik elektronik maupun non elektronik maupun data yang tidak terdokumentasi

**Tabel 2. Knowledge dalam Proses EPSBED**

No	Informasi	Dokumen Elektronik	Dokumen Non elektronik	Tidak terdokumentasi
1	Pengalaman Proses Penyusunan EPSBED			✓
2	Prosedur Penanganan dalam Memasukkan Data EPSBED			✓
3	Dokumen Tata Cara Pelaporan EPSBED		✓	

### 3.2. Focus Group Discussion (FGD)

Kegiatan Focus Group Discussion sebelumnya sudah disampaikan dalam bentuk form pertanyaan. Form ini dipergunakan untuk memberikan gambaran apa yang akan dibicarakan dalam Focus Group Discussion.

Hasil yang ingin diperoleh dari pelaksanaan FGD adalah penelitian adalah persepsi dari bagian yang terlibat proses laporan EPSBED mengenai:

- Budaya berdiskusi pada bagian yang terlibat laporan EPSBED.
- Keahlian yang sudah dimiliki dan diperlukan untuk proses laporan EPSBED.
- Kesiapan penerapan KM berbasis web untuk proses laporan EPSBED.

Dari hasil data, informasi dan *knowledge* diperoleh bahwa :

- Asset data dalam proses EPSBED yang bersifat non elektronik (*hardcopy*) perlu dilakukan penyimpanan yang baik. Karena bentuk *hardcopy* ini sulit untuk dilakukan pencarian apabila datanya berupa tumpukan dan tidak rapi. Oleh karena itu kurang efisien

- b. karena memerlukan lebih banyak waktu dalam mencari, juga tiap karyawan tidak bisa langsung menggunakannya.
- c. Untuk *asset* yang belum terdokumentasi (*tacit knowledge*), maka perlu dibagi melalui diskusi atau pertemuan.
- d.

**3.3. Knowledge Asset EPSBED**

*Knowledge Asset* ,yang berkaitan pada proses pelaporan EPSBED adalah prosedur (*how to* ) dalam menyelesaikan masalah yang ada pada proses EPDBED. Sehingga jika AMIK BSI Purwokerto tidak menangkap *knowledge* tersebutdapat kehilangan salah satu *asset* yang berpengaruh terhadap kelangsungan organisasi AMIK BSI Purwokerto sebagai PTS yang saat ini sedang berkembang

**Tabel 3. Knowledge Asset dalam proses EPSBED**

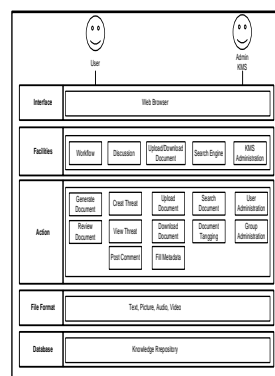
No	Knowledge	Keterangan
1	Knowledge sosialisasi ke program studi mengolah data transaksi ke format EPSBED	Merupakan <i>knowledge</i> yang digunakan oleh Pudir I untuk melakukan sosialisasi terhadap cara penyusunan proses laporan EPSBED setiap semester
2	Knowledge terima data EPSBED	Merupakan tatacara untuk melakukan pemindahan data dari Pudir I dan BAAK ke Program Studi
3	Knowledgevalidasi data dari program studi	Merupakan <i>knowledge</i> yang digunakan Pudir I untuk melakukan validasi data dari Program Studi

Dari knowledge asset yang ada tersebut, didapatkan KM proses pada EPSBED adalah:

- a. Sosialisasi untuk pengetahuan yang terdapat pada proses pelaporan dapat terbagi dengan karyawan lain dengan adanya diskusi melalui forum, Workflow untuk mendukung kolaborasi pembuatan laporan EPSBED, seperti sosialisasi ke program studi, terima dan validasi data program studi.
- b. Eksternalisasi untuk data dan dokumen yang terkumpul dapat digunakan secara bersama dan tersimpan dalam database knowledge. Download dokumen, serta Upload dokumen diperlukan saat pengerjaan laporan, Fasilitas Search juga perlu ditambahkan untuk mencari dokumen maupun tema diskusi yang ada.

**3.4. Design Arsitektur KM**

KMS yang ada pada proses pelaporan EPSBED, dibuat sesuai dengan proses kebutuhan pelaporan. Berikut digambarkan model *prototype* KM yang diusulkan :



**Gambar 3. Model Prototype KM**

**Tabel 4. Knowledge Asset dalam proses EPSBED dengan *prototype KM***

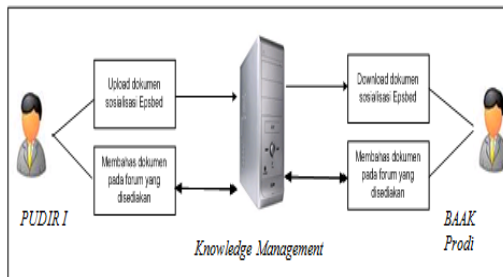
<i>Knowledge</i>	<i>Pengguna</i>	<i>Fasilitas</i>
<i>Knowledge</i> sosialisasi ke program studi mengolah data transaksi ke format EPSBED	PUDIR I BAAK Prodi	<i>Discussion</i> <i>Upload/ Download</i> <i>Document</i>
<i>Knowledge</i> terima data EPSBED	PUDIR I BAAK Prodi	<i>Workflow</i> <i>Discussion</i>
<i>Knowledge</i> validasi data dari program studi	PUDIR I Prodi	<i>Workflow</i> <i>Discussion</i>

**3.4.1. Sosialisasi Proses EPSBED**

Tujuan : Melakukan sosialisasi proses EPSBED dari PUDIR I ke BAAK, Program Studi, baik aturan pembuatan laporan mapun program EPSBED yang baru. Serta dokumen pendukung laporan lainnya.

Fasilitas : *Discussion, Upload/Download*

Proses :



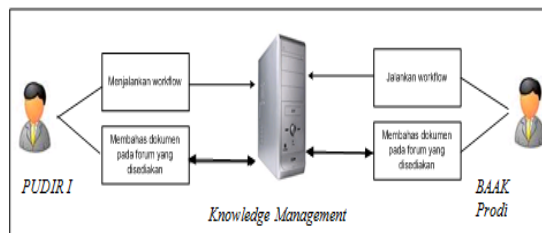
**Gambar 4. Sosialisasi Proses EPSBED melalui *PrototypeKM***

**3.4.2. Terima Data EPSBED Program Studi**

Tujuan :Mengambil Dokumen yang disiapkan oleh PUDIR I dan BAAK untuk divalidasi kedalam program EPSBED oleh Program studi.

Fasilitas : *Discussion, Workflow*

Proses :



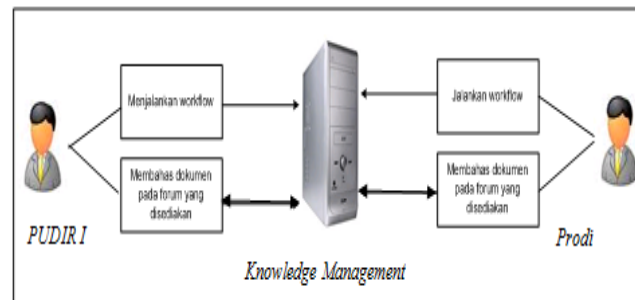
**Gambar 5. Terima Data EPSBED melalui *Prototype KM***

### 3.4.3. Validasi Data EPSBED Program Studi

Tujuan : Merupakan fasilitas yang digunakan untuk melakukan proses pemindahbantuan laporan EPSBED, serta berkolaborasi dalam validasi laporan antara PUDIR I dan Program Studi

Fasilitas : Discussion, *Workflow*

Proses :



**Gambar 6.** Validasi Data EPSBED Program Studi

## 4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian proses pelaporan EPSBED AMIK BSI Purwokerto adalah :

- Sesuai analisa terhadap data, informasi dan *knowledge*, serta analisa hasil dari *Focus Group Discussion*, proses-proses *KM* yang terdapat pada proses pelaporan EPSBED AMIK BSI Purwokerto adalah *socialization for knowledge sharing* dan *Externalization*.
- Budaya *sharing knowledge* dari pegawai dan infrastruktur teknologi informasi yang berbasis web telah ada di AMIK BSI purwokerto sebagai pendukung untuk penerapan *KM berbasis web*.
- Model *KM* untuk proses pelaporan EPSBED menyediakan beberapa fasilitas yang sesuai dengan proses *Laporan EPSBED*. Fasilitas yang disediakan pada model *KM* antara lain fasilitas forum dan *workflow* yang ditujukan untuk menunjang proses *KM Socialization for knowledge sharing*, sedangkan fasilitas *upload* dan *download* dokumen untuk menunjang proses *KM Externalization*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Krueger, Richard A. (1998). *Focus Group A Practical Guide for Applied Research*. SAGE Publication Inc. Newbury Park. California .
- Litosseliti, L. (2003). *Using Focus in Group Research Continuum*. London
- Munir, Nunky. (2008). *Knowledge Management Audit*. Jakarta. Elex Media.
- Ronny, Muhammad Ainur. (2010). *Penerapan Knowledge Management System Untuk Proses Pelaporan EPSBED Pada Perguruan Tinggi : Studi Kasus Universitas Budi Luhur*. Jakarta. Tesis.
- Sangkala. (2007). *Knowledge Management*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Setyarso, Bambang. (2003). *Penerapan Knowledge Pada Organisasi*. Diakses 23 April 2013 15:26:10 PM. Dari [www.ilmukomputer.com](http://www.ilmukomputer.com)
- Tiwana, Amrit. (2000). *The Knowledge Management Toolkit*. Prentice Hall PTR. Upper Saddle River, NJ 07458
- Tobing, Paul L. (2007). *Knowledge Management Konsep, Arsitektur, dan Implementasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Yuliazmi. (2005). *Penerapan Knowledge Manajemen Pada Perusahaan Reasuransi : Studi Kasus PT. Reasuransi Nasional Indonesia*. Jakarta : Tesis.