

**Analisis dan Perancangan Knowledge Management System untuk  
Meningkatkan Efektivitas Siklus Pendapatan Koperasi “X”  
di Sidoarjo**

**Try Rahadian Kusumawardhana**  
Akuntansi / Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
dhanarahadian@gmail.com

*Abstrak* - Penelitian ini merupakan *applied research* yang bertujuan untuk memberikan rekomendasi pengelolaan *knowledge* pada Koperasi “X” di Sidoarjo dalam upaya meningkatkan efektivitas siklus pendapatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan objek penelitian Koperasi “X” yang bergerak di bidang lembaga keuangan syariah dengan melakukan analisis terhadap data anggota koperasi yang digunakan peneliti untuk melakukan perancangan *knowledge management system* berbasis *website*. Saat ini pihak koperasi tidak memiliki sistem yang berfungsi sebagai media penyimpanan serta pengelolaan terhadap *knowledge* pada koperasi, sehingga menyebabkan *knowledge* yang dimiliki koperasi tidak dapat tersalurkan kepada anggota dengan baik dan mudah hilang.

Berdasarkan temuan yang didapatkan selama masa penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengelolaan *knowledge* pada Koperasi “X” masih sangat rendah sehingga seringkali menimbulkan kendala bagi para anggota koperasi, terutama pegawai dalam penanganan terhadap nasabah. Dengan adanya *knowledge management system*, diharapkan dapat memudahkan pengelolaan terhadap *knowledge* yang dimiliki koperasi. Selain itu *knowledge management system* yang dirancang dapat menjadi sarana untuk melakukan *knowledge transfer* dan *knowledge sharing* bagi para anggota koperasi.

Kata Kunci: *knowledge management system, knowledge management, website, knowledge transfer, knowledge sharing, knowledge, siklus pendapatan*

**Abstract** - *This applied research will give a recommendation of knowledge management in Union "X" in Sidoarjo to raise the effectiveness of revenue cycle. The research using qualitative approach with the Union "X" as an object. The current system of the union didn't support the knowledge as a knowledge respository or knowledge management, which make the organizational knowled cant be transferred to another person.*

*The researcher can conclude knowledge management in the union is still bad and can results of uneffectiveness in the performance of employees. The knowledge management system is recommended to manage and distribute the organizational knowledge in the union.the knowledge management system can be used to knowledge transfer and knowledge sharing of users.*

*Keywords: knowledge management system, knowledge management, website, knowledge transfer, knowledge sharing, knowledge, revenue cycle*

## **PENDAHULIAN**

Keberhasilan organisasi sangat bergantung pada peranan dari sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. Setiap SDM yang direkrut harus memiliki *knowledge* yang baik untuk dapat menjalankan tugas yang diberikan dengan maksimal.

*Knowledge* dalam suatu organisasi merupakan suatu bentuk aset intelektual yang harus dapat disalurkan kepada setiap sumber daya manusia dari organisasi dan harus dapat terus dikembangkan sehingga dapat mendukung terjadinya organisasi pembelajaran dan dan membentuk kreasi *knowledge* yang baru dalam organisasi (Schwarz, 2006).

Dalam organisasi yang bergerak di bidang lembaga keuangan, *knowledge* sangat berperan dalam peningkatan pelayanan terhadap nasabah. Oleh karena itu, organisasi harus memastikan setiap SDM nya memiliki *knowledge* yang cukup untuk dapat melayani nasabah dengan baik untuk dapat menjual jasanya kepada masyarakat yang sebelumnya tidak menyadari pentingnya jasa keuangan syariah ini.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan rentang waktu penelitian yang dilakukan mulai dari April 2014. Metode pengumpulan data yang digunakan terbatas pada hasil wawancara, observasi, serta analisis dokumen yang terkait dengan penelitian.

Penelitian ini merupakan applied research, yang dilakukan untuk mengetahui serta memberikan rekomendasi perbaikan terhadap *knowledge management system* untuk meningkatkan efektifitas Koperasi “X” di Sidoarjo, khususnya pada siklus pendapatan. *Main research question* dari penelitian ini adalah “Bagaimana Analisis dan Perancangan *Knowledge Management System* untuk meningkatkan efektifitas siklus pendapatan Koperasi “X”?”

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Koperasi “X” saat ini belum menggunakan sistem informasi berbasis *knowledge management system*, oleh karena itu. Peneliti menemukan beberapa kendala dan indikasi dapat terjadinya masalah sebagai berikut

1. Kurangnya penekanan *standard operating procedure* (SOP) khususnya kepada pegawai, sehingga tidak jarang terjadi kesalahan prosedur yang dilakukan pegawai.
2. Belum adanya suasana yang mendukung *knowledge sharing* bagi para pegawai yang mengakibatkan proses interaksi *knowledge* tidak dapat berjalan pada koperasi.
3. Tidak adanya media untuk mendokumentasikan dan menyimpan *knowledge* yang telah tersebar sebelumnya. Akibatnya banyak *knowledge* yang seharusnya penting yang telah di-*share* sebelumnya tetapi tidak tersedia pada saat dibutuhkan oleh pegawai.
4. Tidak ada sarana untuk menampung *feedback* dari pegawai maupun nasabah. Sehingga kesalahan yang pernah terjadi dapat terulang
5. Kurangnya kemampuan dan pengalaman nasabah pada aktivitas survey nasabah, yang dapat menyebabkan terkendalanya proses selanjutnya.

Setelah menganalisis sistem lama pada perusahaan, dan melihat adanya kelemahan dari sistem lama. Maka penulis merancang informasi berdasarkan

kondisi koperasi untuk mendukung pengelolaan terhadap knowledge di lingkup Koperasi "X"

Berikut merupakan rekomendasi knowledge management system dengan beberapa tahap rancangan Knowledge Management System Life Cycle menurut Awad dan Ghaziri (2008).

#### **Evaluasi infrastruktur yang ada**

Tahap ini meliputi penilaian infrastruktur yang dibutuhkan oleh Koperasi "X" untuk menerapkan knowledge management system, yang membutuhkan koneksi internet setiap saat sehingga pengguna dapat mengakses, selain itu dibutuhkan unit komputer sesuai kebutuhan di lingkungan Koperasi. akses knowledge management system ini juga dapat diterapkan di luar Koperasi diluar jam kerja

#### **Membentuk *knowledge management team***

Tahap ini meliputi perekrutan pengelola knowledge management system koperasi yang bertanggung jawab melakukan pengelolaan website. Tugas ini akan diberikan kepada administrator dan sub-administrator yang dapat diambil dari pengurus koperasi.

#### **Capture knowledge**

Knowledge yang harus ditangkap ialah knowledge yang dapat berguna untuk mendukung kinerja dari para pegawai. Misalnya *knowledge* tentang perusahaan, jasa yang ditawarkan, standar operasional prosedur, atau cara penanganan konsumen. Sedangkan sumber *knowledge* dapat bermacam-macam. Proses capture knowledge ini dapat dilakukan dengan metode wawancara, atau dokumentasi laporan dan berkas yang berasal dari peraturan koperasi syariaiah secara umum.

#### **Desain *knowledge management blueprint***

Pada tahap ini penulis membuat rencana pengelolaan knowledge yang direkomendasikan berdasar knowledge management cycle menurut Turban (2010)

1. *Create Knowledge*: tahap ini terjadi ketika suatu *knowledge* terbentuk baik dalam proses diskusi, rapat, sharing antar pegawai, dokumentasi laporan

koperasi atau aktivitas lain. Proses ini akan menciptakan suatu *know-how* yang dapat berupa pemahaman pegawai atau anggota koperasi untuk kemudian disalurkan kepada organisasi

2. *Capture Knowledge*: pada tahap ini, KM Team bertugas untuk melakukan identifikasi kebutuhan *knowledge* pada Koperasi “X”, kemudian menangkap setiap *knowledge* yang dianggap berguna untuk mencapai tujuan utama dari pembentukan KMS Koperasi”X”, yaitu peningkatan efektivitas pendapatan. *Knowledge* ini dapat berasal dari berbagai sumber, baik dari lingkungan eksternal maupun internal koperasi dan berbagai bentuk baik *tacit* maupun *explicit*.
3. *Refine Knowledge*: tahap ini dilakukan untuk menunjukkan seberapa baik kualitas *tacit knowledge* yang dimiliki tiap individu dalam koperasi yang dapat ditangkap bersama dengan *explicit knowledge*. Pada proses ini, *knowledge* pada lingkup koperasi yang bersifat umum dan berupa ketentuan akan disesuaikan dengan kebijakan yang berlaku pada Koperasi “X” sehingga informasi yang disajikan relevan.
4. *Store Knowledge*: *knowledge* yang telah melalui tahap *refine* kemudian akan disimpan dalam sebuah media penyimpanan berbentuk *website* koperasi yang telah tersusun dengan sistematis. *Website* Koperasi “X” ini digunakan sebagai sumber data dan media penyimpanan *knowledge* yang dapat diakses setiap pengguna.
5. *Manage Knowledge*: proses ini dilakukan secara periodik dengan mengklasifikasikan *knowledge* yang masih relevan bagi koperasi maupun tidak. *Knowledge* yang sudah tidak relevan dengan kondisi serta kebutuhan Koperasi “X” akan dihapuskan, sedangkan *knowledge* baru akan melalui tahap *capture knowledge* kembali. Proses ini dilakukan agar *knowledge* yang disajikan relevan dan selalu *up-to-date*.
6. *Disseminate Knowledge*: KM Team bertugas untuk mensosialisasikan KMS yang telah dirancang. *Knowledge* yang telah disimpan harus dapat disebarluaskan kepada setiap pengguna sehingga KMS yang dirancang mampu memberikan dampak positif terhadap efektivitas siklus pendapatan Koperasi “X”

### **Test *knowledge management system***

Sebelum *knowledge management system* diimplementasikan terlebih dahulu harus dilakukan pengujian untuk menentukan sistem layak untuk ditentukan..

#### 1. Kelayakan operasional

Penggunaan *knowledge management system* pada Koperasi “X” memberikan manfaat untuk mengelola *knowledge* koperasi yang dapat membantu pengguna menemukan solusi atas kesalahan yang sering dilakukan khususnya oleh pegawai koperasi yang berkaitan dengan siklus pendapatan. Hal ini dapat menjadi nilai tambah bagi kepuasan dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap koperasi.

#### 2. Kelayakan Teknis

Pegawai dan nasabah koperasi sebagai pengguna utama dari KMS koperasi yang telah dirancang. Pengoperasian *knowledge management system* ini tidak rumit karena menggunakan media *website* yang sudah tidak asing bagi masyarakat umum. Sedangkan untuk *administrator* sendiri telah tersedia pegawai yang telah memiliki latar belakang di bidang informatika.

#### 3. Kelayakan Ekonomi

Komponen biaya ini akan menyesuaikan kondisi infrastruktur dan tenaga kerja yang telah tersedia pada Koperasi “X”.

### **Implementasi *knowledge management system***

Untuk menerapkan KMS ini, koperasi harus memberi wewenang terhadap tim KM Koperasi “X”, yaitu *manager* sebagai *administrator* dan satu dari *account officer* sebagai *sub-administrator* untuk bertanggung jawab mengelola KMS yang telah dirancang.

Ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh pengelola KMS sebagai rencana implementasi KMS koperasi untuk menjadi tolak ukur keberhasilan penerapan KMS yang telah dirancang, yaitu:

- a. Mengatur strategi pengelolaan pada *knowledge* dengan memastikan *knowledge* yang telah disimpan telah terbagi kepada penggunanya.
- b. Memastikan seluruh pengguna dapat menggunakan dan mengoperasikan *knowledge management system* yang telah dirancang.

- c. Memastikan *website* yang dibuat dapat mendukung terciptanya budaya *knowledge sharing* para pengguna, sehingga *knowledge* dapat selalu tersalurkan secara berkelanjutan.
- d. Mendapatkan *feedback* berupa informasi kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa koperasi.

#### ***Manage change and reward structure***

Setelah *knowledge management system* diimplementasikan, sistem harus selalu dikelola agar selalu menyajikan *knowledge* yang relevan dan bermanfaat bagi seluruh pengguna.

#### ***Post-system evaluation***

*Knowledge management system* yang telah diterapkan pada koperasi harus dievaluasi untuk menguji kesuksesan sistem tersebut yang dapat diukur dengan ada atau tidaknya peningkatan terhadap efektivitas siklus pendapatan Koperasi “X”.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa permasalahan Koperasi “X” adalah pengelolaan terhadap *knowledge*, sehingga informasi terkait *knowledge* yang sebelumnya telah diberikan tidak dapat dimanfaatkan di masa datang. Tujuan pembahasan ini untuk memberi solusi atas permasalahan, agar dapat meningkatkan efektivitas siklus pendapatan koperasi.

Kelemahan yang telah diidentifikasi dapat diminimalkan dengan penggunaan *knowledge management system* berbasis *website* sehingga informasi *knowledge* yang didapatkan lebih maksimal.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Awad, Ellias M, dan Ghaziri. 2004. *Knowledge Management*. New Jersey. Pearson Education, Inc.
- Frost. 2013. *Knowledge Information Data (online)*, (<http://www.knowledge-management-tools.net/knowledge-information-data.html>, diakses pada 15 Juni 2013).
- Honeycutt, Jerry. 2000. *Knowledge Management Strategies*. Jakarta. Elex Media Computindo.
- Inkopsyah, 2008. Jumlah Anggota Inkopsyah (online), ([http://www.inkopsyahbmt.co.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=97&Itemid=573](http://www.inkopsyahbmt.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=97&Itemid=573), diakses pada 7 Juni 2014).

- Johar, S, Chow, Amelia, dan Ivony. *Knowledge Management Pada Koperasi Wanita Indonesia* (online), (<http://thesis.binus.ac.id/Doc/RingkasanInd/2012-1-00055-SI%20Ringkasan001.pdf>, diakses pada 6 Juni 2014).
- King, William R. 2010. *Knowledge Management and Organizational Learning*. Katz Graduate School of Business, University of Pitzburg
- Kosasih, Natalia, dan Budiani. 2006. *Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Kasus Depertemen Surabaya Plaza Hotel*. Jurnal Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Lindner, Frank. 2010. *Success Factor Knowledge Management in Temporary Organization*. *International Journal of Project Management*. Stuttgart, arvath Partners Management Consultants.
- Marwick, A.D. 2001. *Knowledge Management Technology*. IBM System Journal vol.40, no.4.
- Menkop, 2008. SOP KJKS dan UJKS. Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah.
- Nah, F., Lau, J. 2004. *Critical Factor For Successful Implementation of Enterprise System*. *Business Process Management Journal* Vol. 7 No.3, pp. 285-297.
- O'Brien. 2004. *Management Information System: Managing Information Technology in The Business Enterprise*. New York. The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Patockova, Leona. 2012. *Knowledge Management in Non-profit Organization*. Rokitanskeho, Organization.Social and Behavioral Sciences
- Schwartz, D.G. (2006). *Encyclopedia of Knowledge Management*. Hershey, PA: Idea Group Reference
- Tsai, Chang. 2006. *A Case Study of Knowledge Management Implementation for Information Consulting Company*. ([http://www.journal.au.edu/ijcim/2006/sep06/Vol14No3\\_article5.pdf](http://www.journal.au.edu/ijcim/2006/sep06/Vol14No3_article5.pdf) diunduh tanggal 16 Juni 2013).
- Tsui. 2006. *Handbook on Knowledge Sharing*. Alberta: Community-University Partnership.
- Turban, Efraim, Volonino, Linda. 2010. *Information Technology for Management*. Seventh Edition. Wiley Plus.
- Uriarte. 2008. *Introduction to Knowledge Management*. Jakarta. ASEAN Foundation
- Widayana. 2005. *Manfaat Knowledge Management dalam Organisasi*. (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesiscoll/Bab2HTML/2009200419SIBab2/page16.html>, diakses pada 17 Juni 2014)