

ANALISIS PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* (KMS) PADA PT. HUMALA GIAT MANDIRI

Nur Anisah Rangkuti¹, Evy Nurmiati²,

¹Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
Jalan Ir. H. Juanda Nomor 95 Cempaka Putih Kota Tangerang Selatan, e-mail:

nuranisah.rangkuti18@mhs.uinjkt.ac.id

²Prog Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
Jalan Ir. H. Juanda Nomor 95 Cempaka Putih Kota Tangerang Selatan, e-mail:

evy.nurmiati@uinjkt.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 23 – Desember - 2021

Received in revised form : 17 – Januari - 2022

Accepted : 17 – Februari - 2022

Available online : 15 – Maret - 2022

ABSTRACT

This study discusses the concept of knowledge management and also its application at PT. Humala is independent. Knowledge management seeks to increase useful knowledge in an organization. Qualitative descriptive method is a research method that the author uses in this study. Knowledge Management is divided into two theories, namely resource based view theory (RBV) and knowledge based view theory (KBV). In the delivery service company, knowledge management is applied in the form of increasing resources and utilizing existing information technology. The purpose of this research is to analyze the application of knowledge management at PT. Independent Active Humala. The results obtained in this study are PT. Humala Giat Mandiri has implemented knowledge management well.

Keywords: *Knowledge Management, PT. Humala Giat Mandiri*

1. PENDAHULUAN

Toko Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang begitu pesat saat ini. Kapasitas suatu organisasi dalam ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk kemajuan dan perkembangannya. Ketika sebuah organisasi ingin meningkatkan tahapan dari kualitasnya, penting bagi sumber daya manusia untuk meningkatkan pengetahuannya, sehingga organisasi dapat bertahan dan bersaing juga membuktikan keberadaannya [1].

Peran manajemen pengetahuan dalam meningkatkan daya saing begitu besar. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh ketatnya tingkat persaingan di industri komunikasi. Sangkala (2007) mengemukakan bahwa di era ekonomi baru pada abad ke-21 ini, kita telah bergerak menuju suatu dunia yang mana terdapat berbagai pengetahuan (*sharing knowledge*) yang merupakan sumber kekuatan atau *power* [2].

Persaingan perusahaan tak hanya terletak pada kepemilikan suatu aset yang tidak berwujud, namun juga dalam bentuk pembaruan, sistem informasi, dan manajemen organisasi serta sumber dayanya. Hal ini mendorong perusahaan untuk lebih fokus pada pentingnya suatu aset pengetahuan (*knowledge assets*). Maka dari itu, perusahaan harus mengadopsi sebuah konsep bisnis berbasis pengetahuan (*knowledge-based business*) dan berbasis sumber daya (*resource-based business*), dengan hal tersebut akan mempengaruhi

keuntungan sebuah perusahaan.

Kesadaran akan penerapan *knowledge management* sangat diperlukan dalam strategi bisnis. Sampai saat ini masih banyak manajemen pengetahuan dalam sebuah perusahaan yang belum terdistribusi dengan baik. Esensinya masih dari perseorangan, secara perkataan, dan belum terdokumentasi sehingga apabila ada karyawan yang akan *resign* dari perusahaan, pengetahuan yang dimilikinya tidak dapat diwariskan kepada penggantinya. Hal tersebut merupakan penyebab penerapan *knowledge management* menjadi poin penting bagi perusahaan.

Di Indonesia, *knowledge management* telah banyak diterapkan oleh perusahaan salah satu diantaranya adalah PT. Humala Giat Mandiri. Perusahaan ini bergerak pada jasa pengiriman cargo dengan kuantitas barang yang lebih besar dari jasa pengiriman lainnya seperti JNE, J&T, TIKI. Penerapan *knowledge management* ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan dan kenyamanan akan pembelajaran sebuah informasi dalam persaingan yang begitu ketat. Perusahaan tersebut harus dapat mengikuti perkembangan dalam bidang komunikasi dan informasi untuk dapat mempromosikan dan berhubungan langsung kepada pelanggan [3].

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yoga Anjas Pratama (2018) dengan judul penelitian “Penerapan *Knowledge Management* Di SMK Diponegoro Depok” juga mengangakat dua teori yang sama yaitu teori berbasis sumber daya dan teori berbasis pengetahuan. Hasil penelitian yang didapat yaitu telak dilakukannya penerapan *knowledge management* yang baik pada SMK Diponegoro Depok [1].

Berdasarkan permasalahan diatas, penting bagi perusahaan untuk menganalisis Penerapan *Knowledge Management* pada PT. Humala Giat Mandiri untuk menjaga agar pengaplikasiannya dapat bermanfaat dan menunjang perkembangan organisasi. Tujuan penelitian ini dilakukan, yaitu untuk menganalisis penerapan *knowledge management* pada PT. Humala Giat Mandiri. Berdasarkan uraian diatas dan penelitian sebelumnya yang menjadi landasan untuk penulis, maka dilakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan *Knowledge Management* Pada PT. Humala Giat Mandiri.**”

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Knowledge Management*

McInerney berpendapat bahwa “*Knowledge management* adalah upaya untuk meningkatkan pengetahuan yang bermanfaat dalam sebuah organisasi, hal tersebut ditandai dengan membiasakan karyawan dengan membudayakan komunikasi, menciptakan kesempatan belajar dan mempromosikan berbagai pengetahuan. Dimana bisnis ini akan membangun dan mempertahankan suatu nilai tambah dari keterampilan bisnis dasar menggunakan teknologi informasi yang ada [4].

Adapun konsep dari *knowledge management* terdiri dari dua teori, yaitu: *Pertama, resource-based theory* yang dikembangkan guna memahami mengapa perusahaan berbeda dan bagaimana perusahaan secara efisien memanfaatkan sumber daya yang mereka miliki dalam pengoperasiannya. *Kedua*, teori yang berbasis pengetahuan yaitu teori yang berbasis sumber daya. Teori ini menganggap bahwa organisasi sebagai pengetahuan yang menciptakan sebuah entitas. Pada teori ini, pengetahuan berperan sebagai sumber daya yang strategis dan merupakan yang paling penting dari suatu organisasi [1].

Penerapan *knowledge management* terdiri dari tiga komponen, yaitu orang (*people*), tempat (*place*), konten (*content*). Dalam penerapannya, KM membutuhkan orang yang berwenang sebagai sumber pengetahuan, tempat untuk berbagi pengetahuan, juga berdiskusi tentang isi dari forum diskusi tersebut. Ketiga komponen tersebut menunjukkan bahwa teknologi informasi berperan dalam menghilangkan hambatan yang terkait dengan tempat diskusi, sehingga memungkinkan berbagi pengetahuan atau diskusi. Dengan demikian, hasil *knowledge sharing* dapat dicapai tanpa harus bertemu secara langsung [1].

Secara umum, *Knowledge Management* dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu tacit dan eksplisit. *Knowledge tacit* merupakan pengetahuan kontekstual dan pribadi spesifik dari seseorang yang ada dalam pikiran, perilaku, dan pemahaman manusia. Menurut Koenig (2012), bahwa *knowledge eksplisit* adalah informasi atau pengetahuan yang ditentukan dalam bentuk nyata [5].

2.2 *Resource Based View Theory*

Menurut Barney (1991), Amit dan Shoemaker (1993) dalam [6], RBV atau *Resource Based View* adalah teori yang mempertimbangkan kemampuan dari sumber daya internal perusahaan untuk memanfaatkannya sehingga dapat menciptakan keunggulan yang kompetitif. Menurut teori ini, organisasi dianggap menjadi sumber dari sumber daya fisik, sumber daya manusia, serta sumber daya organisasi.

RBV percaya bahwa sumber daya dapat berkualitas dalam bersaing, apabila sumber daya mempunyai kriteria yang luar biasa yaitu memiliki *value, rare, dan difficult to substitute*.

Dengan demikian, disimpulkan bahwa dalam RBV lebih menunjukkan bahwa perusahaan bisa mengelola dengan baik sumber dayanya, maka baik aset berwujud ataupun tidak berwujud, semuanya meningkatkan efisiensi operasional bisnis sehingga perusahaan dapat menciptakan *value* secara efektif serta mencapai tujuan suatu bisnis.

2.3 Knowledge Based View Theory

Menurut Grant (1996) dalam [6], *knowledge based view* berasal dari *resource based view* yang menunjukkan bahwa berbagai bentuk pengetahuan merupakan sebuah kepentingan bagi sumber daya. Ideologi yang berbasis sumber daya perusahaan didasari oleh ideologi dasar yang berbasis pengetahuan. Tetapi, pandangan yang berbasis sumber daya tersebut tidak menyampaikan membenaran akan pengetahuan yang layak.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa teks tertulis, pernyataan lisan dan perilaku yang diamati masyarakat, serta kebijakan yang mengungkapkan tindakan yang diambil oleh pemerintah. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah dengan meninjau literatur mengenai landasan teori manajemen yang berbasis pengetahuan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Humala Giat Mandiri merupakan perusahaan yang melayani pengiriman paket door to door, paket ekspres dan reguler, serta melayani trucking dan transportasi proyek. PT. Humala Giat Mandiri ini terletak di Jl. Wibawa Mukti II No. 100 Kel. Jatiluhur, Kec. Jatiasih, Bekasi. Perusahaan ini didirikan oleh Bapak Muhammad Ali Dugu Dauly pada tahun 2010 dengan visi ingin menjadi perusahaan dengan jasa transportasi logistik yang kompeten dan handal, serta memprioritaskan kepuasan pelanggan yang menjadi mitra utama pelanggan. Saat ini perusahaan baru menyediakan transportasi lewat darat dan laut.

Manajemen pengetahuan beranjak dari dua konsep yaitu pengelolaan teknologi informasi dan pemberdayaan sumber daya yang dimiliki. *Resource-based theory* merupakan teori yang mempertimbangkan kemampuan dari sumber daya internal perusahaan untuk memanfaatkannya sehingga dapat menciptakan keunggulan yang kompetitif bagi perusahaan. Sedangkan *Knowledge-based theory* adalah berbagai bentuk pengetahuan yang merupakan sebuah kepentingan bagi sumber daya organisasi.

Manajemen pengetahuan berkaitan dengan *sharing knowledge*. Penerapan *sharing knowledge* pada PT. Humala Giat Mandiri berupa media informasi yaitu *website* yang digunakan untuk media promosi, publikasi, dan juga berbagi ilmu. *Website* perusahaan dapat diakses melalui link <https://humalatrans.com/> dan Telp. 021-8243-8325, serta email: info@humalatrans.com. *Website* perusahaan berisi publikasi mengenai armada yang tersedia untuk pengiriman, kemudian berisi *company profile* dari perusahaan, serta informasi tentang kantor cabang dari perusahaan.

Penerapan *sharing knowledge* yang berkaitan dengan program perusahaan juga dapat dilihat dari pertemuan pagi dimana setiap hari senin dilakukan rapat keseluruhan karyawan dan di hari berikutnya selalu diadakan kajian berupa pengajian bersama maupun musyawarah tentang kendala yang sedang dihadapi. Kegiatan tersebut dilakukan untuk mengimbangi program dengan kualitas dari sebuah perusahaan.

Dari penjelasan diatas maka penulis dapat menganalisis berdasarkan hasil pengamatan, pengumpulan, dan wawancara mengenai penerapan *knowledge management* di PT. Humala Giat Mandiri. Adapun hasil analisis penulis, yaitu:

Pertama, telah dilaksanakannya pemanfaatan dari segi sumber daya yang ada. Hal ini dapat dilihat dari adanya pertemuan setiap harinya untuk membahas persoalan yang terjadi pada perusahaan.

Kedua, diberlakukannya penerapan *sharing knowledge*. Hal ini bisa dilihat dari adanya *website* sebagai wadah untuk berbagi ilmu dan adanya pembinaan setiap harinya berupa pertemuan atau musyawarah.

Ketiga, PT. Humala Giat Mandiri berencana melakukan terobosan dalam peningkatan kualitas layanan dengan adanya fitur *sharing knowledge* untuk mempermudah interaksi antara pihak perusahaan

dengan pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Knowledge management adalah upaya untuk meningkatkan pengetahuan yang bermanfaat dalam sebuah organisasi, hal tersebut ditandai dengan membiasakan karyawan dengan membudayakan komunikasi, menciptakan kesempatan belajar dan mempromosikan berbagai pengetahuan. *Knowledge Management* dapat dibagi menjadi dua teori yaitu *resource based view theory* (RBV) dan *knowledge based view theory* (KBV). RBV percaya bahwa sumber daya dapat berkualitas dalam bersaing, apabila sumber daya mempunyai kriteria yang luar biasa.

Sedangkan KBV menunjukkan bahwa berbagai bentuk pengetahuan merupakan sebuah kepentingan bagi sumber daya. Berdasarkan hasil dari analisis yang dilakukan oleh penulis terkait teori dan penerapannya di PT. Humala Giat Mandiri maka ditemukan hal-hal berikut: (1) Telah dilaksanakannya pemanfaatan dari segi sumber daya yang ada (2) Diberlakukannya penerapan *sharing knowledge* (3) PT. Humala Giat Mandiri berenacana melakukan terobosan dalam peningkatan kualitas layanan.

5.2 Saran

Harapan untuk penelitian selanjutnya adalah dapat mengulik lebih dalam permasalahan yang ada dan juga menghasilkan pengembangan yang sangat membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitasnya baik dari segi apapun hingga dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. A. Pratama, "Penerapan Knowledge Management di SMK Diponegoro Depok," *Al-Idarah J. Kependidikan Islam*, vol. 8, no. 2, pp. 293–306, 2019, doi: 10.24042/alidarah.v8i2.3521.
- [2] S. N. Rakhmah, "Strategi knowledge management untuk meningkatkan pengetahuan berdasarkan knowledge-based organizational model (Studi kasus PT Telekomunikasi Indonesia Jakarta)," *Inf. Syst. Educ. Prof.*, vol. 1, no. 2, pp. 115–124, 2017.
- [3] R. P. Wibisono and A. Rofiq, "Analisis Penerapan Knowledge Management pada PT . Wijaya Karya (Persero) Tbk," *J. ilmiah Mhs. FEB Univ. Brawijaya*, vol. 6, 2018, [Online]. Available: <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/4919>.
- [4] W. Kurnia Sari, K. Ditha Tania, and J. Sistem Informasi Fasilkom Unsri, "Penerapan Knowledge Management System (KMS) Berbasis Web Studi Kasus Bagian Teknisi dan Jaringan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya," *J. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 2355–4614, 2014, [Online]. Available: <http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>.
- [5] M. S. Aziz, "Tinjauan Literature tentang Knowledge Management: Definisi Konseptual, Dasar Teoritik dan Praktik Knowledge Management, serta Perkembangan Penelitiannya dalam Bidang Ilmu Manajemen dan Pendidikan," *Intizam, J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. Vol 3, no. 2, pp. 1–34, 2020, [Online]. Available: <http://ejournal.staida-krempyang.ac.id/index.php/intizam/article/view/198>.
- [6] R. Intan Cahyani, T. Widiarti S, and J. Listya Ferdiana, "Pengaruh Intellectual Capital terhadap Profitabilitas pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia," *J. Ris. Akunt. Perpajak.*, vol. 2, no. 01, pp. 1–18, 2015, doi: 10.35838/jrap.v2i01.88.