

PROTOTIPE *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* KOPERASI PADA
PERUSAHAAN PERBANKAN:

Studi Kasus Koperasi Karyawan Permata Bank

**PROTOTIPE *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* KOPERASI PADA
PERUSAHAAN PERBANKAN:
Studi Kasus Koperasi Karyawan Permata Bank**

Oleh:

Tuti Handayani

Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Teknik, Matematika, dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Indraprasta PGRI

Email:

mail_tuti_hani@yahoo.com

ABSTRACT

Permata Bank Employee Cooperative was still unable to well-manage knowledge. Knowledge is one of the crucial aspects for improving the added value of a cooperative. Therefore, a form of system commonly known as Knowledge Management System is highly required in a cooperative. This journal is entitled "Prototype of Knowledge Management System of the Cooperative a Banking Company: A Case Study at PermataBank Employee Cooperative" which was aimed to analyze and apply the benefits of Knowledge Management System in a banking company cooperative, particularly PermataBank Employee Cooperative. In this research, a knowledge management system model was developed for Customer Service by analyzing and designing the system prototype of the model that was developed. The research method used was Tiwana's framework model, the Organization Knowledge Potentials mapping used Zack's model, and the knowledge generation used SECI's model, while the hypothesis testing used Focus Group Discussion (FGD). Focus Group Discussion (FGD) was used for the existing tendency on the perception in a cooperate. This system was not only applied for Customer Service, but also used by other units/departments by developing sharing knowledge at PermataBank Employee Cooperate. This system was expected to be applied at banking companies across Indonesia.

Keywords: *Knowledge, Knowledge Management System, SECI model*

A. PENDAHULUAN

Dalam menyambut AFTA tahun 2015, maka sangat diperlukan *knowledge management system* bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Pemahaman bagaimana *knowledge* tersebut diciptakan, digunakan untuk meningkatkan performa sebuah organisasi yang memunculkan teori tentang *knowledge management*.

Pendekatan *knowledge management* ke dalam strategi bisnis, terbukti dapat meningkatkan kreatifitas dan inovasi bagi sebuah organisasi sehingga organisasi atau perusahaan tersebut dapat tetap bertahan walaupun banyak pesaing.

Pengelolaan *knowledge (Knowledge Management)* pada sebuah organisasi atau perusahaan perlu dilakukan juga untuk menjaga keberhasilan organisasi atau perusahaan tersebut. *Knowledge* yang perlu dikelola selain *knowledge* pada umumnya, seperti keuangan dan kepegawaian, juga *knowledge* tentang layanan produk dan jasa pada sebuah organisasi.

Begitu pula dengan Koperasi Karyawan Permata Bank, yaitu koperasi yang bergerak di bidang jasa, simpan pinjam, berbagai produk kebutuhan sehari-hari, pengelolaan *knowledge* sangat diperlukan untuk menjaga kemajuan koperasi serta untuk dapat bertahan, di mana saat ini Koperasi Karyawan Permata Bank belum dapat mengelola *knowledge* yang digunakan untuk menjalankan bisnis operasionalnya. Pengelolaan *knowledge* Koperasi Karyawan Permata Bank belum terdistribusi dengan baik, yaitu masih bersifat individu ke individu, secara lisan dan tidak terdokumentasi. *Knowledge* seorang karyawan yang telah *resign*, tidak diwariskan semua kepada penggantinya ataupun sebaliknya.

Seorang *customer service* baru belum memiliki *knowledge* tentang produk-produk yang dimiliki Koperasi dimana produk-produk tersebut akan ditawarkan kepada konsumen. Hal seperti ini sangat penting diterapkan *knowledgemanagement system* bagi Koperasi Karyawan Permata Bank.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah memberikan solusi yang efektif melalui prototipe berbasis *knowledge management* dalam membantu meningkatkan kinerja Koperasi Karyawan Permata Bank dan membuat prototipe sistem berbasis *knowledge management*.

1. Konsep Dasar Model

Prototipe

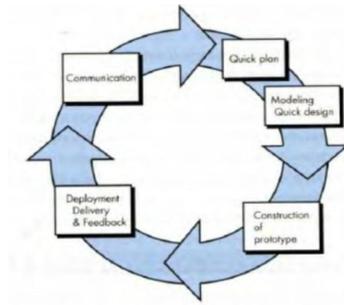
Menurut Raymond McLeod (MCL: 2007), prototipe didefinisikan sebagai alat yang memberikan ide bagi pembuat maupun pemakai potensial tentang cara sistem berfungsi dalam bentuk lengkapnya, dan proses untuk menghasilkan sebuah prototipe disebut *prototyping*.

Prototyping adalah proses pembuatan model sederhana perangkat lunak yang memungkinkan pengguna memiliki gambaran dasar tentang program serta melakukan pengujian awal. Prototipe memberikan fasilitas bagi pengembang dan pemakai untuk saling berinteraksi selama proses pembuatan, sehingga pengembang dapat dengan mudah memodelkan perangkat lunak yang banyak digunakan. Model ini dapat berupa tiga bentuk:

- a). Prototipe kertas atau model berbasis komputer yang menjelaskan bagaimana interaksi antara pemakai dan komputer.
- b). Prototipe yang mengimplementasikan beberapa bagian fungsi dari perangkat lunak yang sesungguhnya. Dengan cara ini pemakai akan lebih mendapatkan gambaran tentang program yang akan dihasilkan, sehingga dapat menjabarkan lebih rinci kebutuhannya.
- c). Menggunakan perangkat lunak yang sudah ada, seringkali pembuat software memiliki beberapa program yang sebagian dari program tersebut mirip dengan program yang akan dibuat.

PROTOTIPE *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* KOPERASI PADA PERUSAHAAN PERBANKAN:

Studi Kasus Koperasi Karyawan Permata Bank



Gambar 1.
Model Prototipe
(ERIC 2012): p104

2. Definisi *Knowledge Management*

Knowledge Management dapat didefinisikan sebagai berikut: Proses pengelolaan berbagai asset pengetahuan yang dimiliki organisasi baik yang berada di SDM (*tacit*) ataupun dokumen (*explicit*) agar pengetahuan tersebut dapat bernilai bagi penggunaannya dalam melakukan aktivitasnya dan juga bagi organisasi. Dengan *Knowledge Management* ini memungkinkan terjadinya pembuatan, komunikasi, dan pengaplikasian berbagai pengetahuan untuk mencapai tujuan organisasi (TIWA 2000).

3. *Focus Group Discussion*

Focus Group Discussion adalah suatu bentuk dari penelitian kualitatif yang pada penerapannya dilakukan tanya jawab dengan sekelompok orang mengenai sikap mereka terhadap suatu produk, layanan, konsep, iklan, ide atau *packaging*. Pertanyaan dilontarkan secara interaktif dalam suatu group dimana peserta dapat secara bebas berbicara dengan anggota kelompok lainnya.

Focus Group Discussion sebagai salah satu bentuk penelitian kualitatif, merupakan wawancara kelompok yang ditekankan pada interaksi dan perilaku yang muncul dalam kelompok, ketika kelompok itu disodorkan suatu topik atau isu tertentu sesuai dengan kepentingan penelitian.

Penelitian ini berbeda dari tiga penelitian yang dijadikan perbandingan, pada penelitian ini membuat prototipe sistem berbasis *knowledge management* dengan menggunakan model SECI Nonaka serta merupakan pelopor penerapan *knowledge management system* pada koperasi perusahaan perbankan. Prototipe sistem berbasis *knowledge management* yang dibuat tidak menggunakan CMS seperti Suhitarini (menggunakan CMS Moodle) dan Agus (menggunakan CMS Joomla), pada penelitian ini pembuatan prototipe ini menggunakan PHP dan MySQL dengan desain web menggunakan alat bantu editor *Dreamweaver*.

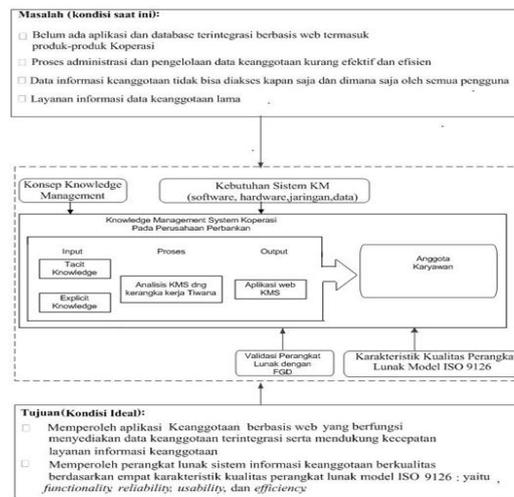
4. Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah proses *knowledge management system* pada unit Jasa Koperasi Karyawan PermataBank yang dihubungkan dengan visi, misi

Koperasi Karyawan PermataBank menjadi proses dan strategi bisnis untuk mencapai keunggulan kompetitif.

5. Kerangka Pemikiran Konseptual Penelitian

Berdasarkan hasil pengamatan sementara, kajian teori dan studi dari penelitian sebelumnya, maka penulis membangun kerangka konsep penelitian tentang Prototipe *Knowledge Management System* Koperasi Pada Perusahaan Perbankan: Studi Kasus Koperasi Karyawan PermataBank sebagai berikut:



Gambar 2
Kerangka konsep Penelitian

B. METODOLOGI PENELITIAN

1. Metode Pemilihan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Pengambilan sampel dengan *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan mengambil responden yang terpilih betul oleh peneliti menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel tersebut (Nasution 2009: p. 98).

Adapun kriteria pemilihan responden sebagai sampel penelitian ini adalah:

- Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai manajer atau pimpinan di Koperasi Karyawan PermataBank selama lebih dari 1 tahun.
- Karyawan Koperasi Karyawan PermataBank yang memiliki pengalaman di Koperasi Karyawan PermataBank selama lebih dari 5 tahun.
- Anggota Koperasi Karyawan PermataBank yang menjadi anggota selama 1 tahun.

PROTOTIPE *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* KOPERASI PADA PERUSAHAAN PERBANKAN:

Studi Kasus Koperasi Karyawan Permata Bank

Responden dalam penelitian ini adalah Manager, Leader Unit Jasa / Customer Service, Leader Business Development, Leader P & P, Leader Finance, Leader Event & Task, Anggota.

Pemilihan responden sampel ini dengan pertimbangan berdasarkan kriteria yang sudah dijelaskan sebelumnya dan bahwa website yang akan dikembangkan digunakan oleh Unit Jasa, sehingga sampel tersebut sangat representatif.

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi (*fieldwork*), wawancara, kuesioner serta pengumpulan data berupa dokumentasi perusahaan dan data sekunder. Jenis data yang akan dikategorikan adalah sebagai berikut:

a. Latar belakang organisasi

Data ini diperlukan untuk mengetahui konsep bisnis yang diterapkan oleh Koperasi Karyawan PermataBank termasuk filosofi, visi dan misi, struktur organisasi serta bisnis proses yang berjalan pada Koperasi Karyawan Permata Bank

b. Materi bisnis organisasi

Data ini diperlukan untuk mengembangkan *Knowledge Management System* pada Koperasi Karyawan Permata Bank.

c. Umpan balik terhadap penerapan *Knowledge Management System*

Data ini dikumpulkan untuk mengetahui efektifitas penerapan *Knowledge Management System* di dalam organisasi.

Untuk menggali lebih jauh mengenai proses *Knowledge Management* yang ada pada Koperasi Karyawan PermataBank, maka dilakukan pula pengumpulan data dengan menggunakan metode *Focus Group Discussion* (FGD).

C. HASIL PENELITIAN

1. Desain Tim *Knowledge Management*

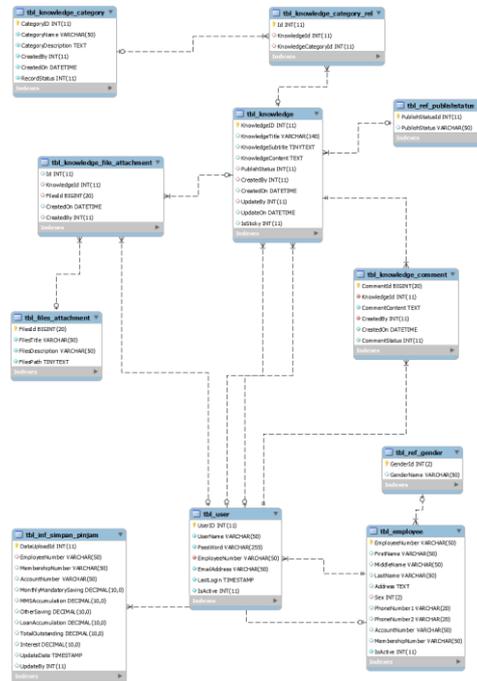
Rancangan tim *knowledge management* yang terlibat dalam aplikasi KMS Koperasi pada Perusahaan Perbankan disesuaikan dengan *user yang* ada. Pengelola berbasis *knowledge management* terdiri dari:

- 1). Satu orang bertindak sebagai administrator aplikasi *Knowledge Management System* (KMS) Koperasi Pada Perusahaan Perbankanyang bertanggung jawab mengelola data *user, knowledge* dan konten sistem.
- 2). Karyawan sebagai sumber *knowledge* dan sekaligus *user knowledge*.
- 3). Anggota sebagai *user knowledge*.

2. Pembuatan Database

Berdasarkan kebutuhan sistem maka rancangan *Entity Relationship Diagram* (ERD) untuk prototipe *Knowledge Management System* Koperasi pada

perusahaan perbankan ini terdiri dari entitas yang saling memiliki hubungan dalam sistem, diagram ERD nya adalah sebagai berikut:



Gambar 3
ERD Koperasi Pada Perusahaan Perbankan

3. Pembuatan Aplikasi Web

Tampilan antarmuka (*interface*) dari setiap halaman dalam *Knowledge Management System* Koperasi Pada Perusahaan Perbankan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4
Halaman Login Knowledge Management System Koperasi Karyawan Permata Bank

PROTOTIPE *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* KOPERASI PADA PERUSAHAAN PERBANKAN:

Studi Kasus Koperasi Karyawan Permata Bank

Halaman login pertama tampil saat user mengakses aplikasi web *Knowledge Management System* Koperasi Karyawan Permata Bank, *user* harus melakukan autentifikasi dengan memasukkan *username* dan *password*, hanya user yang telah terdaftar lah yang dapat login.



Gambar 5.
Halaman *Knowledge Management System*
Koperasi Karyawan Permata Bank

Pada halaman ini terdapat dua menu yaitu admin panel dan *user* panel. Admin panel merupakan menu untuk administrator, sedangkan *user* panel merupakan menu untuk *user*.



Gambar 6
Menu Admin Panel

Kesimpulan Hasil Pengujian Kualitas Dan Pembuktian Hipotesis

Dari beberapa pengujian yang dilakukan maka hasil yang di dapatkan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.
Hasil Pengujian Kualitas

No	Teknik Pengujian	Keberhasilan	Kriteria
1	<i>Forum Group Discussion</i> (FGD)	100 %	Diterima keseluruhan
2	Blackbox Testing	96 %	Performance Baik dan tidak ditemukan bugs
3	ISO 9126	92,67%	Sangat Baik

D. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Model analisis dengan kerangka kerja Tiwana, perancangan dan implementasi perangkat lunak untuk Prototipe KMS berbasis web dan menggunakan metode Prototipe Sistem Informasi model Prototipe Waterfall dapat menghasilkan sebuah aplikasi KMS yang dapat diterapkan pada kegiatan organisasi di Koperasi Karyawan PermataBank, sehingga dapat meningkatkan penguasaan *knowledge* dan *sharing knowledge* di antara karyawan Koperasi PermataBank dan Anggota Koperasi Karyawan PermataBank.
2. Tingkat kualitas prototipe *Knowledge Management System* yang dihasilkan berdasarkan *blackbox testing* dan empat karakteristik model ISO 9126, yaitu: *functionality*, *reliability*, *usability*, dan *efficiency* dapat mencapai kriteria Sangat Baik.

Saran

1. Penelitian berkaitan dengan pengembangan prototipe KMS Koperasi Pada Perusahaan Perbankan berbasis web ini dapat diperluas lagi ruang lingkup penelitiannya. KMS ini dapat dikembangkan untuk unit Simpan Pinjam bahkan untuk seluruh organisasi serta koperasi perusahaan perbankan di seluruh Indonesia. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan bukan hanya untuk web tetapi dapat dikembangkan untuk sistem operasi mobile seperti Android, Blackberry, Windows Phone dan iOS Apple, kemudian dari segi fitur bisa dikembangkan dan ditambah lagi agar dapat mengakomodir semua kebutuhan user.
2. Hendaknya sampel lebih diperbanyak lagi, yaitu tidak terbatas pada staf Koperasi Karyawan PermataBank dan Anggota, namun dilakukan pengujian di dengan mitra kerja Koperasi Karyawan PermataBank, sehingga tingkat generalisasinya lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Erik, Van. *Standard glossary of terms used in Software Testing (V2.2)*. ISTQB, 2012.
- Raymond McLeod, Jr. dan George P. Schell., *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi kesembilan, Jakarta: Indeks, 2007.
- Tiwana, Amrit. *The Knowledge Management Toolkit*. Prentice Hall PTR.