

# STRATEGI *KNOWLEDGE MANAGEMENT* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA PT. PROVICES INDONESIA

AKMAL SYAFAAT

## ABSTRAK

Penelitian ini sudah melakukan proses untuk mengenalkan dan menciptakan strategi *Knowledge Management* pada PT. Provinces Indonesia, yang bergerak pada pelayanan jasa penyedia tenaga kerja, saat ini seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis dan ketergantungan organisasi terhadap pengelolaan pengetahuan dan profesionalitas menuntut perusahaan untuk dapat memaksimalkan sekaligus menjadikan *knowledge* sebagai inisiatif dalam proses bisnis perusahaan. Paradigma yang diterapkan pada penelitian ini adalah paradigma *konstruktivisme*. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi dengan teknik analisis data yang bersifat induktif dan berkelanjutan. Penelitian ini mengusulkan integrasi metode antara APO (*Asian Productivity Organization*) *KM framework* yang terdiri dari *Accelerators (Leadership, People, Process, Technology)*, *Knowledge Processes*, *KM Outcomes* sebagai alat bantu menentukan *knowledge management gap*. Rancangan strategi *knowledge management* menggunakan SECI Model (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) yang komprehensif sebagai alat bantu analisis dan penciptaan konversi KM terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui langkah penempatan KM secara personalisasi dan kodifikasi. Pada tahap *socialization* dilakukan eksplorasi dalam suatu *tacit ke tacit* melalui peran karyawan yang tergabung dalam COPs (*Community Of Practice*). Pada tahap *externalization* dilakukan pendokumentasian dari hasil eksplorasi data yang telah di kelola KCC (*Knowledge Creating Crew*) kepada karyawan dengan pemisahan kebutuhan akan informasi. Pada tahap *combination* dilakukan peningkatan pengetahuan yang berbentuk *tacit knowledge* menjadi terdokumentasikan ke dalam bentuk *explicit knowledge best practice* yang diperoleh akan dikombinasikan dengan proses aktivitas dari tiga (3) Perseroan yang berada pada PT. PVI. Pada tahap *internalization* dilakukan penginformasian mengenai *best practice* yang telah didapatkan dari hasil penelitian untuk dijadikan perencanaan evaluasi dari kegiatan pekerjaan yang dilakukan. Konsep perancangan pada lingkup pekerjaan PT. PVI diharapkan dapat menghasilkan suatu evaluasi terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pencapaian *customer satisfaction*. Oleh karena itu, diperlukan adanya konversi *knowledge* dari pekerja yang berada dalam lingkup organisasi PT. PVI.

Kata Kunci : *Knowledge Management*, Sumber Daya Manusia, APO, SECI, *Satisfaction*

# **KNOWLEDGE MANAGEMENT STRATEGY TO IMPROVE HUMAN RESOURCES QUALITY AT PT. PROVICES INDONESIA**

**AKMAL SYAFAAT**

## **ABSTRACT**

This research has already conducted the process to introduce and create Knowledge Management strategy at PT. Provices Indonesia, which specializes in manpower service provider. Currently increasing business competition and organizational dependency towards knowledge management and professionalism demands the company to maximize and position knowledge as an initiative in company business process. The paradigm utilized in this research is constructivism paradigm. The data verification technique employs triangulation with inductive and sustainable approach. This research proposed an integrated method such as APO (Asian Productivity Organization) KM framework comprised of Accelerators (Leadership, People, Process, Technology), Knowledge Processes, KM Outcomes as assisting tools to determine knowledge management gap. Knowledge management utilizes SECI Model (Socialization, Externalization, Combination, Internalization) comprehensively as an KM analysis tool and create KM conversion to enhance manpower resource quality through personalized and codified KM position emplacement. Socialization phase is conducted by exploring from one tacit to another of employee's role as a part of COPs (Community Of Practice). Externalization phase conducts documentation from the explored data managed by KCC (Knowledge Creating Crew) to the employee by separating demand with information. During the combination phase, obtained tacit knowledge will be documented into explicit knowledge best practice combined with the activity process from three (3) Companies under PT. PVI. During internalization phase, attainable best practice from research result is informed and created into evaluation planning materials from the ongoing work activity. The design concept for workscope of PT. PVI is expected to generate an evaluation of human resource improvement to obtain customer satisfaction. It is why the knowledge conversion from workers inside PT.PVI's scope of organization is necessary.

**Keywords :** Knowledge Management, Human Resources, APO, SECI, Satisfaction