

## **BAB VII**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **VII.1. Pengantar**

Setelah seluruh rangkaian penciptaan suatu strategi terhadap kebutuhan akan suatu alat bantu untuk dapat “mengenalkan” *knowledge management* kepada SDM yang ada pada PT. PVI telah dilakukan, melalui pemahaman dan mensosialisasikan KM. Melalui pembahasan ini menjelaskan realita saat ini dengan memberikan hasil penelitian terhadap kebutuhan akan KM dalam organisasi perusahaan, hasil yang menuntun kepada pencerahan telah memberikan pemahaman dan wawasan baru akan pentingnya KM terhadap seluruh SDM PT. PVI serta unit usaha yang tergabung dalam Provinces Group. Hal ini juga yang telah dirasakan dalam penelitian ini bahwa KM yang dimiliki individu ataupun kelompok dalam organisasi sudah dilakukan pengenalan terhadap fungsi dan manfaatnya agar dapat mampu terangkat menjadi suatu bentuk sifat perilaku inisiatif dari SDM yang ada.

#### **VII.2. Simpulan**

Penelitian yang telah dilakukan ini menguji secara kualitatif, melalui paradigma *konstruktivisme*, melalui pendekatan teknik pemeriksaan keabsahan data, hasil keabsahan data yang telah diperoleh secara akurat melalui pendekatan triangulasi sumber, waktu, teori, periset, dan menggunakan teknik analisa data yang bersifat induktif dan berkelanjutan untuk mendapatkan keakuratan data yang akan diolah menjadi suatu informasi, bahwa realitas yang terjadi ada dalam pikiran dan perilaku SDM yang diteliti pada PT. Provinces Indonesia (PT.PVI) yang bergerak pada sektor pelayanan jasa khususnya penyedia tenaga kerja. Peneliti memiliki suatu harapan akan dapat mampu memaksimalkan kemampuan pengetahuan yang dimiliki karyawan-karyawan *head office* PT. PVI yang memiliki peranan penting dalam

terjadinya operasional perusahaan, melalui konsep yang bertujuan untuk mensintesis praktik *knowledge management* dengan praktik sumber daya manusia. KM menjadi jembatan penghubung antara kebutuhan bisnis dan pengetahuan dengan tujuan untuk mengoptimalkan potensi aset pengetahuan melalui peranan SDM yang terdapat pada PT. PVI. Hal ini yang akan menjadi suatu bentuk dalam keuntungan untuk dimiliki perusahaan, karena pengetahuan merupakan *intangible asset*. Saat ini manajemen telah menyadari pentingnya manfaat kemampuan menggunakan *knowledge* dalam strategi dan proses bisnis perusahaan. Strategi penciptaan dan pengenalan akan suatu *knowledge management* pada perusahaan yang dilandasi dengan kemampuan dari individu masing-masing.

Berdasarkan hasil penelusuran penelitian, makna pertama yang dapat disimpulkan dari hasil temuan bahwa PT. PVI saat ini membutuhkan alat bantu dalam mengelola kemampuan pengetahuan seseorang, melalui *knowledge sharing* yang dibutuhkan untuk dapat diterapkan di perusahaan, dengan sosialisasi yang selama ini mungkin sudah kurang diinformasikan kepada manajemen khususnya dapat menjadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan pemahaman dan kebutuhan KM terhadap sumber daya manusia yang berada di PT. PVI, sehingga pengalaman-pengalaman pekerjaan yang dimiliki seseorang itu bisa dijalankan dengan yang lainnya atau dibagikan kepada karyawan yang membutuhkan karena pengetahuan yang dimiliki perusahaan diharapkan agar dapat dibagikan dan digunakan kepada karyawan lainnya.

Makna kedua yang berhasil disimpulkan berdasarkan temuan dari hasil *knowledge management gap* menggunakan *APO framework* yang informasinya berasal dari pernyataan yang diungkapkan *key informan* dan hasil moderasi yang dilakukan peneliti terhadap dua puluh (20) karyawan PT. PVI berdasarkan dengan fenomena yang terjadi pada perusahaan ialah dengan melalui pendekatan KM pada SDM perusahaan, bahwa terdapat hubungan antara keseragaman hasil wawancara dengan

pencarian fakta melalui grup diskusi yang telah dilakukan bahwa peringkat dari urutan tingkat kelemahan sampai kekuatan yang dimiliki pada PT. PVI saat ini yaitu: *People* (14.30), *KM Leadership* (16.10), *KM Outcomes* (17.65), *Knowledge Processes* (17.90), *Learning & Innovation* (18.75), *Process* (18.80), dan *Technology* (22.55). Melalui hasil yang didapati bahwa *people* dan *leadership* dalam perusahaan saat ini memiliki nilai terendah, sedangkan kedua hal tersebut merupakan peranan yang sangat membantu dalam “membangun” efektifitas suatu pengetahuan terhadap sumber daya manusia dalam proses bisnis manajemen.

Makna ketiga terdiri dari rancangan strategi *knowledge management*, yaitu rancangan strategi *accelerators*, *process*, dan *outcomes* dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesiapan organisasi dalam menghadapi tantangan organisasi pelayanan jasa yang modalnya terdiri dari pekerja yang memiliki kualitas SDM yang mumpuni, maka dari itu pendekatan strategi yang digunakan adalah kombinasi kodifikasi dan personalisasi. Penerapan *knowledge management* ini juga akan sangat mendukung proses inovasi dan memicu akselerasinya karena dengan adanya *knowledge sharing*, dan *knowledge creation* pada organisasi yang diharapkan mampu mempercepat proses penciptaan pengetahuan baru melalui pembelajaran, pelatihan, inovasi dan pembaharuan pengetahuan. Melalui rancangan strategi *knowledge management* dalam memanfaatkan situasi dan peranan aktif dari seluruh staff yang berada dalam PT. PVI untuk ikut peran serta meningkatkan kepedulian (inisiatif) terhadap pentingnya manfaat KM dengan *enablers* lainnya dengan kinerja yang baik dalam menciptakan suatu konversi atau alat bantu yang dirancang untuk dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi melalui pendekatan perencanaan strategi *design* menggunakan orientasi penciptaan pengetahuan OKC (*Organizational Knowledge Creation*) komponen *enablers* pada keluaran SECI Model terdiri dari 5 *enablers* (*Intention, Autonomy, Creative Chaos, Redudancy, Requisite Variety*).

Hasil pemetaan dan konversi SECI Model terdiri dari *Socialization* menghadirkan pemahaman serta peranan dari *people* dan *leadership* untuk mengembangkan inisiatif penyampaian pengetahuan kepada organisasi, *Externalization* melakukan proses hasil kodifikasi dan dokumentasi penyampaian informasi yang disampaikan dapat dirangkum menjadi suatu bentuk dokumen yang telah diolah menjadi pengetahuan yang siap dibagikan oleh KCC (*Knowledge Creating Crew*), *Combination* melakukan pengembangan hasil dari kebutuhan informasi yang dikembangkan CLO (*Chief Learning Officers*) sebagai peningkatan pengetahuan yang berbentuk *tacit knowledge* menjadi terdokumentasikan ke dalam bentuk *explicit knowledge* melalui *best practice* dalam aktivitas perusahaan, dan *Internalization* dengan melakukan penyampaian pengetahuan melalui pembelajaran melalui laporan berbasis pengetahuan sebagai suatu bentuk evaluasi dari kegiatan pekerjaan yang dilakukan. Hasil yang dapat dimanfaatkan pada kegiatan ini ialah hasil informal maupun formal yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan.

Hasil temuan ini menunjukkan benar adanya bahwa level KM pada perusahaan masih dalam tahap pengenalan. Dalam membangun suatu kegiatan *konstruktivisme* pemahaman guna sebagai pengembangan KM yang selama ini belum tepat *harfiahnya* kepada karyawan perusahaan, perlu adanya pendekatan langsung yang dapat dimanfaatkan dan dirasakan oleh organisasi, melalui kegiatan KCC dan COPs yang diperlukan kepada karyawan dalam organisasi sebagai *best practice* untuk merasakan peranan dan manfaat dari KM dalam PT. PVI.

### **VII.3. Implikasi Manajerial**

#### a. Aspek Manajerial

Direkomendasikan kepada Pimpinan PT. Provinces Indonesia untuk dapat memperhatikan kesimpulan penelitian ini dan mengkaji kembali setiap kebijakan dalam upaya untuk mewujudkan terbentuknya sumber daya manusia yang memahami

dan mengerti pentingnya menerapkan *knowledge management* sebagai bentuk inisiatif dari masing-masing karyawan *head office* agar dapat ditiru kebersamaan dan peranan karyawan dalam mengelola pengetahuan dan informasi yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia kepada klien project maupun untuk kebutuhan operasional seluruh jajaran karyawan yang tergabung pada PT. Provinces Group.

b. Aspek Lanjutan

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menginspirasi sekaligus sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengungkap makna dalam strategi *knowledge management*, untuk dapat melihat, mempelajari fenomena yang terjadi dalam organisasi, khususnya perilaku SDM dalam organisasi terhadap pemahaman *knowledge management*. Dengan penelitian yang telah dilakukan diharapkan adanya kelanjutan akan evaluasi yang dapat mengembangkan kegiatan dari penelitian guna untuk membantu mencapai hasil dan keputusan.

#### VII.4. Saran

a. Saran Teoritikal

Penelitian ini diharapkan tidak berhenti sampai disini, sebagai penelitian kualitatif tentu adanya hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan, oleh karena itu masih banyak hal yang harus dikembangkan dan dipahami dari *Knowledge Management* dan tingkatan selanjutnya. Dalam penelitian ini berfokus pada *head office* perusahaan pelayanan jasa tenaga kerja, nilai jual yang berasal dari SDM yang berkualitas beorientasi pengetahuan. Pada penelitian berikutnya tempat dan jenis usaha dapat ditambah atau dikembangkan pada perusahaan lainnya yang sejenis ataupun tidak. Kelancaran implementasi dapat dicapai melalui dukungan dan komitmen penuh dari *manajerial* dan *top management*, selain itu



budaya menerapkan *knowledge sharing* akan memiliki dampak terhadap perkembangan pengetahuan dan pertumbuhan pada perusahaan. Melalui evaluasi pekerjaan terhadap kepuasan pelanggan (*satisfaction*) yang dapat dikembangkan menjadi suatu standar operasional prosedur pada manajemen perusahaan dan berbasis *management system* sebagai indikator mencapai kepuasan pelanggan, mengurangi komplain, meningkatkan kualitas kerja, evaluasi dan penghargaan (*reward*) terhadap karyawan yang berada pada suatu project pekerjaan.

b. Saran Praktikal

Disarankan kepada pengambil keputusan dan pemangku kepentingan terkait pada peningkatan kualitas tenaga kerja, agar dapat mengembangkan, mengikuti dan partisipasi dalam meningkatkan potensi kemampuan pengetahuan *Division Head*, Manajerial dan seluruh karyawan PT. Provinces Indonesia selaku *head office* dari PT. Provinces Group, agar memiliki sumber daya manusia yang kompeten untuk dapat menjadi *model* kepada seluruh jajaran tenaga kerja unit usaha perusahaan. Dengan menjadikan *knowledge management* yang terdokumentasi menjadi tata baku kelola tambahan kedalam sistem operasional dan prosedur sebagai suatu bentuk peta proses bisnis dalam mencapai kualitas sumber daya manusia dalam evaluasi kinerja dan mencapai kepuasan pelayanan jasa.