

ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KESIAPAN IMPLEMENTASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT (KM READINESS)* PADA PT XYZ

Deden Artini

Abstrak

PT XYZ merupakan pionir dalam pasar transaksi elektronik di Indonesia, khususnya penyedia jaringan infrastruktur bagi perbankan. Sebagai penyedia layanan transaksi elektronik yang memiliki misi untuk menyediakan layanan transaksi elektronik yang efektif dan efisien, PT XYZ menciptakan produk dan layanan transaksi pembayaran yang sangat fleksibel diaplikasikan di setiap level unit bisnis, dapat diakses secara global dan *real time*. Selain itu, PT XYZ menjamin tingkat keamanan, integritas dan pemantauan yang tinggi untuk semua level dan jenis transaksi yang dioperasikan. Sebagai pelopor penyedia layanan transaksi elektronik terdepan, PT XYZ harus memahami berbagai kebutuhan mitra serta pelanggan yang beragam. Untuk itu, staf dituntut untuk dapat berbagai *training* dan konsultasi khusus mendampingi tim manajemen terhadap mitranya.

Untuk dapat meningkatkan pelayanan terhadap mitra dibutuhkan adanya pengetahuan dan pengalaman pegawai, agar pengetahuan tersebut tidak hilang maka dibutuhkan adanya *knowledge management* untuk mendiscovery, menangkap (*capture*), membuat (*create*) dan melakukan proses *sharing*. Tidak semua organisasi berhasil mengimplementasikan *knowledge management*, sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kesiapan (*knowledge management readiness*).

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menilai sejauh mana tingkat kesiapan PT XYZ dalam mengimplementasikan *knowledge management*. Metode yang digunakan untuk penilaian tingkat kesiapan adalah dengan memetakan *knowledge management critical success factor* (KMCSF) dan memetakan infrastruktur *knowledge management* kedalam aspek *knowledge management (abstract, soft dan hard)*.

Kata kunci: *knowledge management, knowledge management critical success factor, infrastruktur knowledge management, aspek knowledge management, dan knowledge management readiness*

MEASURING KNOWLEDGE MANAGEMENT IMPLEMENTATION READINESS IN PT XYZ

Deden Artini

Abstract

PT XYZ is a pioneer in the electronic transaction market in Indonesia, particularly the provider of infrastructure networks for banks. As an electronic transaction service provider whose mission is to provide efficient and effective electronic transaction services, PT XYZ creates highly flexible payment transaction products and services, applied to all levels of business units, ranging from activities upstream to activities downstream and accessible on a global scale and in real time. In addition, PT XYZ guarantees a high level of security, integrity and monitoring for all levels and types of transactions carried out. As a pioneer of key electronic transaction services, PT XYZ needs to understand the diverse needs of partners and customers. For this reason, staff must be able to share training and special consultations to accompany the management team to their partners.

To be able to improve service to partners, it requires knowledge and experience of employees, so that knowledge is not lost, knowledge management is necessary to detect, capture, create and share. Not all organizations are successful in implementing knowledge management, so it is necessary to measure the level of readiness (readiness for knowledge management).

This study aims to measure the level of preparation of PT XYZ for the implementation of knowledge management. The method used to measure the level of readiness consists in mapping the critical success factor of knowledge management (KMCSF) and in mapping the knowledge management infrastructure in the aspects of knowledge management (abstract, flexible and hard).

Key Words: *knowledge management, critical success factor knowledge management, knowledge management infrastructure, aspects of knowledge management, and knowledge management readiness.*