

Penerapan Model Choo-Sense Making Pada Rancangan Knowledge Management System (KMS) Untuk Meningkatkan Mutu Kinerja Karyawan Di Universitas Suryakencana

Mohamad Kany Legiawan
Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Teknik Universitas Suryakencana

Abstrak

Peranan Teknologi Informasi kaitannya dengan organisasi sangat berperan penting untuk ketercapaian visi dan misi yang dimiliki organisasi tersebut. Universitas Suryakencana (UNSUR) merupakan Perguruan Tinggi yang berlokasi di Kabupaten Cianjur memiliki komitmen kuat dalam menjalankan dan menerapkan teknologi dalam organisasi. Penerapan pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*) khususnya di bagian kepegawaian perlu dilakukan dengan dukungan teknologi (infrastruktur IT) yang ada. Banyak perusahaan berkembang menerapkan model *knowledge management* sebagai sarana untuk mengelola pengetahuan *tacit* dan pengetahuan *explicit*. Pada sistem yang berjalan di organisasi terkadang karyawan tidak menyadari bahwa di dalam sumber daya manusia yang ada memiliki pengetahuan yang harus dikembangkan seperti terjadinya proses *knowledge sharing* yang dilakukan berupa diskusi para CoP (*Community of Practice*) maupun karyawan yang tengah melakukan diskusi.

Penelitian *knowledge management system* ini memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu kinerja karyawan yang berada di lingkungan UNSUR. Perancangan model KM menggunakan model Choo *Sense Making* karena dalam model ini memiliki tiga bagian dalam proses pembentukan pengetahuan yaitu *Sense Making*, *Knowledge Creating*, dan *Decision Making*. Dari ketiga proses tersebut akan membentuk pengetahuan baru (*new knowledge*). Proses *Decision Making* merupakan *output* pada model ini karena para pengambil kebijakan akan melakukan pengambilan keputusan terhadap jalannya organisasi yang mana didalamnya terjadi proses *Sense Making* dan *Knowledge Creating* yang terbentuk ketika terjadinya *knowledge sharing* pada masing-masing individu terhadap isu-isu yang berkembang mempengaruhi organisasi.

Hasil dari penelitian ini merupakan penerapan Model Choo *Sense-Making* untuk merancang *Knowledge Management (KM) Tool*. Perancangan sistem yang dilakukan yaitu proses penerapan model terhadap rancangan sistem berbasis web dengan menggunakan UML (*Unified Modelling Language*). Penggunaan dari *KM Tool* ini melibatkan beberapa user yaitu *KM Team*, Karyawan, dan Pengambil Keputusan (*Decision Maker*) sehingga ketika proses penciptaan pengetahuan baru bisa dengan mudah, cepat, dan efisien dengan mereduksi beberapa kegiatan *Knowledge Capturing* pada saat terjadinya *Knowledge Sharing* seperti pada saat kegiatan rapat, diskusi, dan seminar.

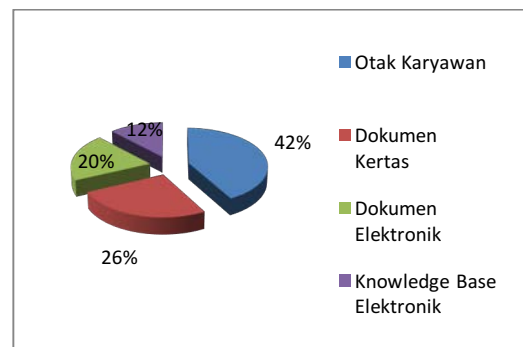
Kata Kunci : *Knowledge Management, Choo Sense Making, Web Based, UML*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dewasa ini semakin pesat terutama dalam pemanfaatan sistem informasi sebagai penentu kebijakan organisasi sehingga bisa menciptakan kebijakan strategis yang signifikan. Pada setiap organisasi tentunya memiliki karakter budaya organisasi yang berbeda, Schneider dalam (Pearse dan Bear, 1998:26) mengklasifikasikan budaya organisasi ke dalam empat tipe dasar yaitu *control culture*, *collaborative culture*, *competence culture* dan *cultivation culture*.

Universitas Suryakencana yang memiliki 5 (lima) fakultas yaitu Fakultas Hukum, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Pertanian, Fakultas Teknik, dan Fakultas Pendidikan Agama Islam. Dengan adanya kelima fakultas tersebut tentu memiliki karakter karyawan dan mahasiswa yang berbeda, oleh karena itu dibutuhkan *sharing* pengetahuan untuk pengelolaan masing-masing fakultas dan bisa terintegrasi dengan Universitas sehingga menciptakan standar-standar mutu untuk peningkatan kinerja karyawan yang berada di lingkungan Universitas Suryakencana.

Kebutuhan penggunaan atau penerapan *Knowledge Management* dalam organisasi begitu penting, karena dengan penerapan KM dalam organisasi bisa membawa organisasi tersebut secara berkelanjutan dalam menjalankan roda organisasi berdasarkan dokumen-dokumen KM yang digunakan untuk kemajuan organisasi tersebut, seperti pada riset yang dilakukan oleh Delphi Group yang diperoleh data *knowledge* dalam organisasi pada gambar 1.



Gambar 1 Repositori *Knowledge* dalam Organisasi
(Sumber: Setiarso, 2009 dalam Amriani, 2014)

Berdasarkan hasil riset tersebut dapat terlihat dimana repositori pengetahuan yang tersimpan dalam otak karyawan sebesar 42%, tersimpan dalam dokumen berupa kertas sebesar 26%, tersimpan dalam dokumen elektronik sebesar 20%, dan tersimpan dalam *knowledge base* elektronik sebesar 12%, ini terlihat bahwa *knowledge* yang persentasenya lebih besar adalah tersimpan dalam otak karyawan yang berarti banyak dokumen *tacit* yang perlu dikaji dan diteliti juga digunakan sebagai pengetahuan-pengetahuan yang diperoleh pada masing-masing karyawan tersebut sehingga bisa dikomunikasikan kepada orang lain dan bisa menambah pengetahuan baru organisasi yang bisa dimanfaatkan untuk kemajuan organisasi.

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada di Universitas Suryakencana tentunya dengan penyusunan penelitian ini bisa tercapai beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Dengan dirancangnya *Knowledge Management System* menggunakan model Choo Sense Making dapat memiliki kontribusi dalam *Decision Making* yang dapat diambil dari *Knowledge Sharing* semua komponen civitas akademika.
2. Dengan adanya *Knowledge Management System* ini bisa memberikan kecepatan, ketepatan, dan efisiensi dalam pengambilan keputusan karena sistem ini dirancang berbasis web.
3. Dengan adanya *Knowledge Management System* bisa membantu bagian kepegawaian dalam menentukan arah kebijakan Perguruan Tinggi.

3. Pengertian Knowledge Management

Pengertian *knowledge management* seperti yang dijelaskan dalam buku *Knowledge Management in Theory and Practice* (Dalkir, 2005) dapat dilihat dalam berbagai sudut pandang, baik dari sudut pandang bisnis, *Cognitive Science* atau *Knowledge Science*, dan Proses/teknologi.

1. Sudut Pandang Bisnis
 - (a) Menangani *knowledge* ke dalam komponen kegiatan bisnis sebagai perhatian eksplisit yang tercermin dalam strategi bisnis, kebijakan, dan praktik di semua tingkat organisasi, *Organization's intellectual assets-both* antara *explicit* dan *tacit* untuk hasil positif bisnis.
 - (b) *Knowledge Management* merupakan kolaborasi dan integrasi dalam pendekatan terhadap *creating, capturing, dan enterprise's intellectual assets*.
2. Sudut Pandang *Cognitive Science* atau *Knowledge Science*

Yaitu wawasan pengetahuan, pemahaman, praktek kepandaian (*know-how*) yang dimiliki pada saat melakukan fungsi kecerdasan. Dari waktu ke waktu, pengetahuan yang cukup juga diubah menjadi manifestasi lain seperti buku, teknologi, praktik dan tradisi dalam semua jenis organisasi dan masyarakat pada umumnya. Transformasi ini mengakibatkan akumulasi keahlian dan bila digunakan dengan tepat, akan meningkatkan efektivitas. Pengetahuan adalah

bisa satu, jika tidak lebih dari satu, faktor utama pribadi, organisasi, dan masyarakat perilaku kecerdasan yang memungkinkan. (Wiig, 1993)

3. Sudut Pandang Proses dan Teknologi
Knowledge Management merupakan konsep dimana informasi diubah menjadi pengetahuan yang ditindaklanjuti berdasarkan pengalaman orang-orang yang biasa menerapkannya.

4. Pengertian Tacit Knowledge

Tacit knowledge sulit untuk di artikulaskan dan juga sulit untuk di ungkapkan dalam rangkaian kata, teks, atau digambarkan, dan *tacit knowledge* juga dapat dikategorikan pengetahuan yang diperoleh dari personal, mengenai hal ini (kosasih dan budiani, 2007:81) menjelaskan bahwa pada dasarnya *tacit knowledge* bersifat personal, dikembangkan melalui pengalaman yang sulit untuk diformulasikan dan dikomunikasikan (Carrillo et al., 2004). Berdasarkan pengertiannya, maka *tacit knowledge* dikategorikan sebagai personal *knowledge* atau dengan kata lain pengetahuan yang diperoleh dari individu (perorangan).

Berdasarkan pengertian tersebut bahwa *tacit knowledge* merupakan sekumpulan pengetahuan yang bersumber dari interpersonal yang disampaikan dan dikomunikasikan berdasarkan pengertian masing-masing sehingga menciptakan pengetahuan baru yang diformulasikan untuk suatu organisasi.

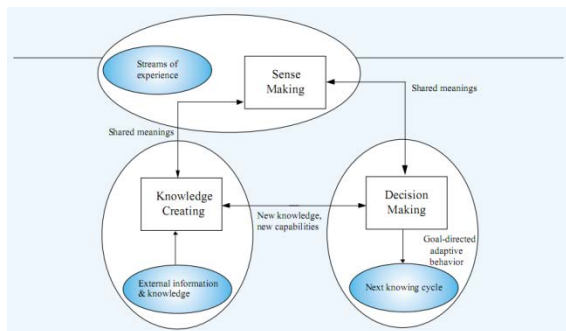
5. Pengertian Explicit Knowledge

Explicit knowledge bersifat formal dan sistematis yang mudah untuk dikomunikasikan dan dibagi (Carrillo et al., 2004). Penerapan *explicit knowledge* ini lebih mudah karena pengetahuan yang diperoleh dalam bentuk tulisan atau pernyataan yang didokumentasikan, sehingga setiap karyawan dapat mempelajarinya secara independent.

Pengetahuan yang bersifat *explicit* lebih mudah diartikulasikan karena semua pengetahuan sudah terdokumentasi sehingga mudah untuk dipahami dan disebarluaskan. Pada umumnya *explicit knowledge* merupakan pengetahuan umum dimana memiliki sifat teori sehingga memudahkan para ahli untuk *sharing* pengetahuan kepada orang lain bisa dalam bentuk artikel, buku, jurnal, buku panduan, dan dokumen pengetahuan lainnya.

6. Model Knowledge Management Choo Sense-Making

Choo KM Model (gambar 2) berfokus terhadap bagaimana elemen-elemen informasi dipilih dan kemudian dimasukkan ke dalam tindakan organisasi. Model ini juga terbentuk berdasarkan pada model (Nonaka dan Takeuchi, 1995) sedangkan pengambilan keputusan berdasarkan pada konsep lain yang dibatasi rasionalitas (Simons, 1957).



Gambar 2 Model Knowledge Management Choo Sense-Making

1. Sense Making

Pada tahap *sense-making*, adalah salah satu upaya untuk memahami informasi yang mengalir dari lingkungan eksternal. Prioritas yang diidentifikasi dan digunakan untuk menyaring informasi. Individu membangun interpretasi umum dari pertukaran dan bernegosiasi dari bagian-bagian informasi yang dikombinasikan dengan pengalaman sebelumnya.

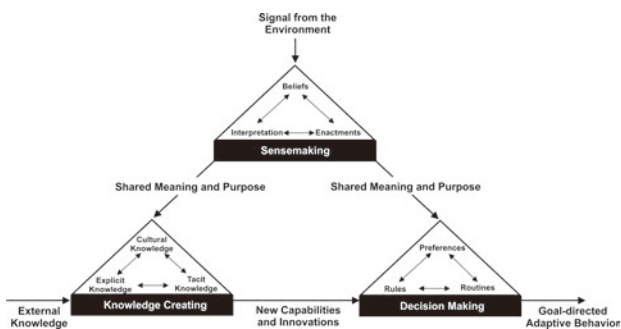
2. Knowledge Creating

Knowledge Creating dapat dilihat sebagai transformasi pengetahuan pribadi antara individu melalui dialog, wacana, berbagi, dan bercerita. Tahap ini diarahkan oleh visi pengetahuan "seperti" (situasi saat ini) dan "menjadi" (masa depan, keadaan yang diinginkan). Penciptaan pengetahuan memperluas spektrum pilihan potensial dalam pengambilan keputusan dengan memberikan pengetahuan baru dan kompetensi baru. Hasilnya umpan proses pengambilan keputusan dengan strategi inovatif yang memperluas kemampuan organisasi untuk membuat informasi, keputusan rasional.

3. Decision Making

Pengambilan keputusan (*decision making*) terletak di model pengambilan keputusan rasional yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi alternatif dengan mengolah informasi dan pengetahuan yang dikumpulkan sampai saat ini.

Dari ketiga proses tersebut Choo menggambarkan ke dalam siklus KM Choo yang dijelaskan pada gambar 3.

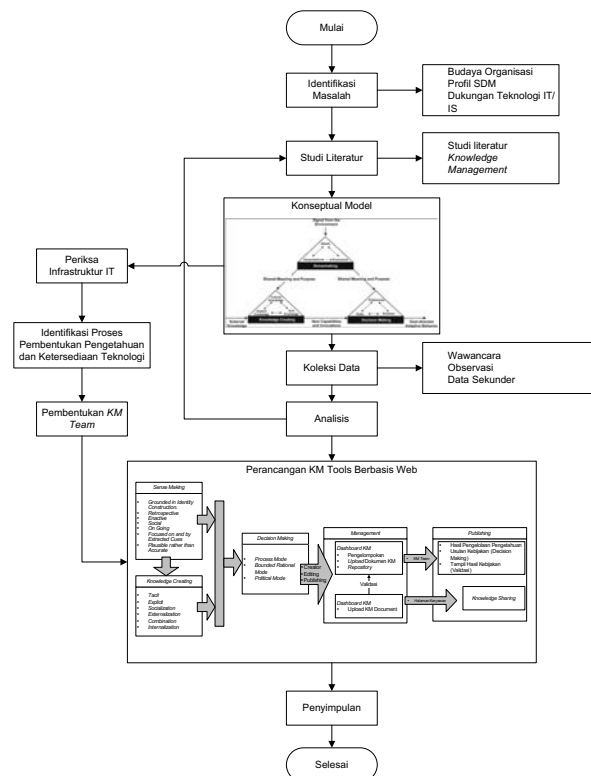


Gambar 3 Siklus Knowing Organization (Sumber: Choo, 2001:200, dalam Atmoko, 2009:21)

Metodologi penelitian yang dilakukan adalah studi literatur, observasi, dan wawancara dengan menerapkan model yang akan digunakan yaitu model choo sense-making. Tahapan yang dilakukan dalam penelitian dilakukan dengan mengidentifikasi masalah yang diantaranya dengan mendefinisikan budaya organisasi dan implementasi budaya organisasi yang dilaksanakan di Universitas Suryakancana untuk menunjang *Knowledge Management* dalam pengaturannya menggunakan teknologi IT/IS.

Penggunaan model penelitian yaitu dengan memilih model KM Choo's Sense-Making dilakukan pembahasan secara terinci yaitu dengan melakukan proses *Sensemaking* (Weick), *KnowledgeCreating* (Nonaka), dan *DecisionMaking* (Simon, Mintzburg, dan Choo). Penggunaan model akan dimasukan terhadap beberapa kriteria permasalahan untuk masing-masing konsep pada model, diidentifikasi berdasarkan permasalahan yang ada dan dimasukan ke dalam karakteristik model.

Setelah memasukan permasalahan terhadap model maka dilakukan koleksi data berdasarkan kebutuhan penelitian yaitu melakukan wawancara terhadap *stakeholder* yang berkaitan dengan SDM, observasi lapangan yaitu mempelajari bagaimana budaya organisasi berjalan, dan mengumpulkan data sekunder berupa dokumen-dokumen pengetahuan mengenai SDM di Universitas Suryakancana.



Gambar 4 Metodologi Penelitian

7. Metode Penelitian

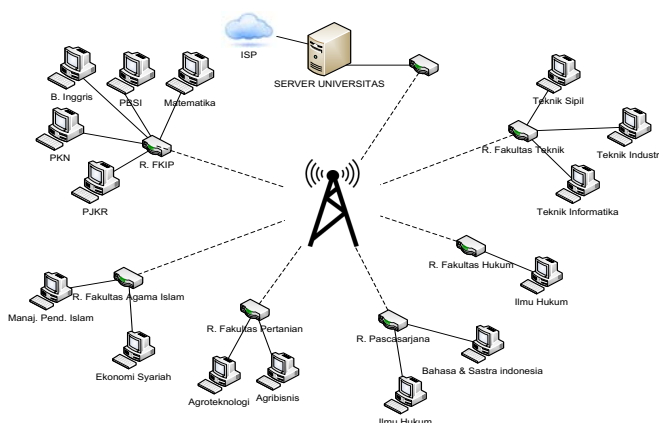
8. Analisa Dan Perancangan Knowledge Management System

1. Infrastruktur Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil observasi dengan menggunakan form pemeriksaan infrastruktur dapat digolongkan ketersediaan infrastruktur dari segi Teknologi Informasi (*Network Backbone*) dan Ketersediaan dari segi Sistem informasi.

(a) Teknologi Jaringan WAN

Universitas Suryakencana memiliki luas 4,6 Hektar sehingga memerlukan dukungan teknologi informasi yang bisa mencakup seluas lahan tersebut yang didalamnya terdapat Gedung Rektorat, Gedung Perpustakaan, dan Gedung Fakultas. Teknologi yang diterapkan Universitas suryakencana menggunakan teknologi WAN (*Wide Area Network*) yang terintegrasi ke dalam 1 (satu) *server*.



Gambar 5 Jaringan WAN Universitas Suryakencana

Dengan tersedianya jaringan WAN yang ada di lingkungan Universitas Suryakencana ini sangat memungkinkan untuk menerapkan konsep *Knowledge Management System* dengan kecepatan tinggi dan selain itu dalam mempertimbangkan aturan dan kebijakan pimpinan akan lebih mudah karena pengetahuan akan tersimpan di *server knowledge repository*.

(b) Teknologi Jaringan Internet

Total penggunaan *bandwidth* mencapai 90 Mbps untuk 7 gedung fakultas dan program pascasarjana dan 1 untuk gedung rektorat. Selain itu penggunaan internet bisa digunakan untuk fasilitas *video conference*, selain itu juga untuk saat ini universitas melakukan pertukaran pelajar sehingga ada beberapa fakultas yang mengaktifkan fasilitas ini untuk urusan administrasi dan akademik.

(c) Teknologi Sistem Informasi

Pengelolaan sistem informasi yang digunakan di Universitas Suryakencana berbasis web, sehingga untuk pengelolaan terhadap sistem informasi dan database bisa dilakukan *remote access*. Saat ini Universitas suryakencana baik dari rektorat sampai tingkat fakultas sebagian besar menggunakan *platform windows* karena pihak *users* sudah terbiasa menggunakan *platform* ini, namun untuk standarisasi

penggunaan *platform* belum ditentukan karena sistem informasi yang dibangun merupakan sistem informasi yang *multiplatform*.

2. Proses Pembentukan Pengetahuan dan Ketersediaan Teknologi

Dalam proses pembentukan pengetahuan dan ketersediaan teknologi yang ada di Universitas Suryakencana terbagi ke dalam *Find Knowledge*, *create new knowledge*, *Package and assemble knowledge*, dan *Reuse and revalidation of knowledge*.

(a) Find Knowledge

Terdapat beberapa perangkat yang digunakan untuk menyimpan sumber-sumber pengetahuan, namun untuk saat ini sekitar 80% dokumen pengetahuan tersimpan dalam bentuk *hardcopy* dan 20% tersimpan dalam komputer.

(b) Create New Knowledge

Berdasarkan ketersediaan infrastruktur teknologi IT sudah bisa membantu dalam penerapan *knowledge management system*, namun yang masih menjadi kendala saat ini adalah belum tersedianya DSS tools yang membantu pimpinan dalam mengambil keputusan, oleh karena itu dibutuhkan beberapa perangkat untuk pengambilan keputusan yang bersifat strategis dan repositori keputusan masih dalam bentuk dokumen utuh yaitu berupa surat-surat keputusan yang diterbitkan oleh Kopertis, Rektor maupun Ketua Yayasan.

(c) Package and assemble knowledge

Di universitas Suryakencana untuk saat ini belum ada tools khusus untuk mengelola informasi sehingga dalam *knowledge sharing* berbasis komputer namun secara umum dilaksanakan melalui media sosial untuk pengelolaan pengetahuan berdasarkan *discussion group* dan itupun tidak secara khusus membuat group internal kepegawaian hanya berupa group universal. *Assemble Knowledge* yang berjalan saat ini adalah pertemuan dalam bentuk rapat, forum diskusi, seminar dan pelatihan yang berkaitan dengan kepegawaian.

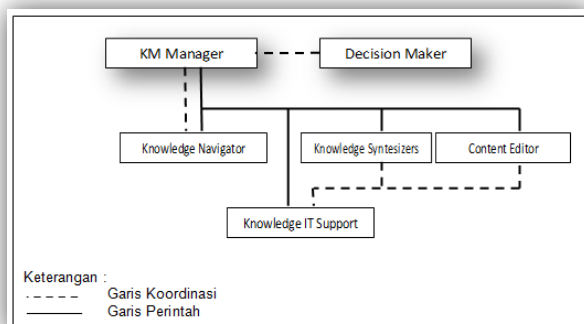
(d) Reuse and revalidation of knowledge

Dokumen yang tersimpan dalam bentuk database selalu digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan para pemangku kebijakan untuk melengkapi keputusan-keputusan yang diambil, dan yang selalu dijadikan pedoman dalam pengambilan keputusan adalah mengacu pada statuta perguruan tinggi.

3. Knowledge Management Team

Knowledge management team merupakan *team* khusus untuk mengelola pengetahuan yang ada di Universitas Suryakencana, syarat utama dalam

knowledge team ini adalah harus memahami terhadap model *choo sense-making* karena penerapan model terhadap *knowledge management tool* ini memerlukan keahlian khusus ketika *knowledge management team* dihadapkan dengan bagaimana mengkategorikan pengetahuan *tacit* maupun pengetahuan *explicit* ke dalam bentuk model Choo.



Gambar 6 Rancangan Knowledge Management Team Universitas Suryakencana

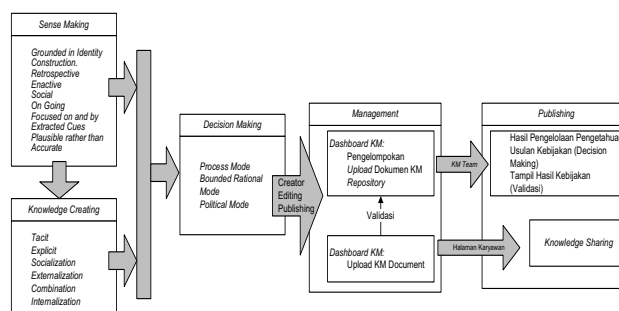
4. Perancangan Knowledge Management menggunakan Model Choo SenseMaking

Perancangan *knowledge management system* yaitu menerapkan model *choo sense making* yaitu dimana proses *knowledge capture* dilakukan pengelolaan pada *dashboard* yang disediakan pada halaman website *knowledge management tool* yang di terapkan pada sistem informasi kepegawaian Universitas Suryakencana.

Ketika CoP melakukan *knowledge sharing* yang biasa dilakukan pada rapat-rapat pembahasan yang berkaitan dengan kepegawaian namun dengan sistem ini para CoP bisa melakukan *knowledge sharing* dengan menggunakan media berbasis web sehingga dapat lebih mudah dalam mengkolaborasi pengetahuan yang dimiliki oleh para CoP.

Proses *knowledge sharing* dapat diambil beberapa kategori yang bisa dimasukkan ke dalam model yaitu pada proses *sense making*, *knowledge creating*, dan sampai ke tahap *decision making*. Ketika pengambil kebijakan melakukan *decision making* maka KM team akan melakukan *publishing* dengan melakukan *upload* dokumen yang berkaitan dengan kepegawaian sehingga para karyawan bisa melihat hasil keputusan dan melakukan diskusi yang disediakan kolom diskusi untuk melakukan *knowledge sharing* terhadap dokumen yang diupload tersebut. Jika terdapat beberapa pengetahuan yang diperoleh dari hasil diskusi maka KM team akan melakukan *knowledge capturing* dan ditentukan bagian mana yang masuk ke dalam proses tahapan *sense making* maupun proses *knowledge creating*. Tahapan yang dilakukan dalam menentukan keputusan (*decision making*) yaitu dimana KM team memberikan saran untuk keputusan baru

terhadap tindak lanjut dokumen keputusan sebelumnya berdasarkan hasil *knowledge capturing* kepada para pembuat kebijakan, dan jika divalidasi maka pengetahuan baru akan diupload kembali sebagai tindak lanjut *knowledge sharing* yang dilakukan para karyawan.



Gambar 7 Model Perancangan Knowledge Management System

Berdasarkan pada gambar 7 untuk melakukan tahapan terhadap rancangan model maka di bagi ke dalam beberapa properti yang di ambil pengetahuannya yang merujuk pada (Atmoko, 2009) dimana masing-masing proses memiliki properti memiliki keterkaitan dengan model yang digunakan.

Tabel 1 Penerapan Model Terhadap Karakteristik Organisasi(Sumber: Atmoko, 2009)

Sense-Making	Knowledge Creating	Decision Making
1. Grounded in Identity Construction.	1. Tacit Knowledge	1. Process Mode
2. Retrospective	2. Explicit Knowledge	2. Bounded Rational Mode
3. Enactive	3. Socialization	3. Political Mode
4. Social	4. Externalizati on	
5. On Going	5. Combination	
6. Focused on and by Extracted Cues	6. Internalizati on	
7. Plausible rather than Accurate		

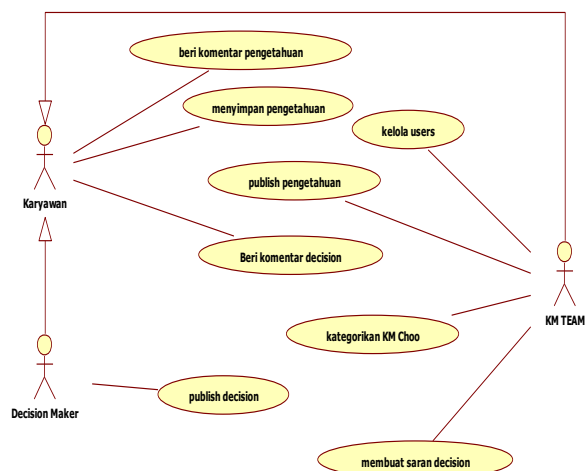
5. Perancangan Sistem Knowledge Management Tool menggunakan UML (Unified Modelling Language)

Pada perancangan Sistem *Knowledge Management Tool* yaitu menggunakan *Unified Modelling Language* dimana diagram yang digunakan adalah *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, dan *Class Diagram*.

Dengan menggunakan model UML ini dapat memudahkan dalam mengimplmentasikan model ke dalam sistem sehingga ketika perancangan dengan

menerapkan model Choo Sense-Making dapat terlihat dengan jelas alur pembuatan pengetahuan (*knowledge creating*), *knowledge capturing*, sampai ke tahap membuat kebijakan (keputusan).

Pada saat mengaplikasikan ke dalam sebuah *KM Tool*, perancangan *knowledge management system* kepagawaian Universitas Suryakencana dapat membantu tim *developer system* berbasis *web* untuk mengimplentasikannya ke dalam sistem.



Gambar 8 Perancangan Use Case Diagram

Pada gambar tersebut terdapat 3 (tiga) aktor yang melakukan asosiasi terhadap sistem yaitu terdiri dari:

(a) *KM Team*

Aktor *KM Team* pada *use case diagram* tersebut memiliki hak akses untuk melakukan mengelola *users*, *publish* pengetahuan, mengkategorikan *KM Choo*, dan membuat saran *decision*.

(b) *Decision Maker*

Aktor *decision maker* pada *use case diagram* tersebut memiliki hak akses untuk *publish decision* dimana ketika akan mem-*publish* pengetahuan, *decision maker* akan melakukan pembacaan saran *decision* yang telah diajukan oleh *KM Team* dan apakah saran tersebut diterima atau tidak, jika diterima maka *decision maker* akan melakukan *publish decision*.

(c) *Karyawan*

Aktor *karyawan* pada *use case diagram* merupakan *generalization* dari *KM Team* dan *Decision Maker* yang memiliki hak akses untuk berikomentarpengetahuan, menyimpan pengetahuan, dan beri komentar *decision*.

Berikut adalah deskripsi dari *use case diagram* yang dijelaskan pada tabel 2.

Tabel 2 Deskripsi *use case Diagram Knowledge Management Tool*

No.	Use Case	Deskripsi
1	Kelola User	Proses yang dilakukan oleh <i>KM Team</i> untuk mengelola <i>user</i> dari mulai menambah, menghapus, mengedit, dan memberikan hak akses kepada <i>user</i> untuk mengelola sistem.
2	Publish Pengetahuan	Proses yang dilakukan untuk mempublikasikan pengetahuan yang bisa dilakukan oleh <i>KM Team</i> , <i>Decision Maker</i> , dan Karyawan.
3	Beri Komentar Pengetahuan	Proses untuk memberikan komentar pengetahuan dari proses pengetahuan yang dilakukan oleh <i>KM Team</i> , <i>Decision Maker</i> , dan Karyawan.
4	Validasi Pengetahuan	Proses validasi pengetahuan yang sebelumnya sudah dimasukkan ke dalam sistem untuk dipublikasikan yang dilakukan oleh <i>KM Team</i> .
5	Publish Decision	Proses mempublikasikan pengetahuan yang dilakukan oleh <i>KM Team</i> , <i>Decision Maker</i> , dan Karyawan namun untuk proses bisa dilakukan harus melakukan validasi oleh <i>KM Team</i> .
6	Baca Decision	Proses membaca keputusan yang dipublikasikan oleh <i>Decision Maker</i> dan pada proses pembacaan pengetahuan bisa dilakukan oleh <i>KM Team</i> , <i>Decision Maker</i> , dan Karyawan
7	Beri Komentar Decision	Proses memberikan komentar terhadap <i>decision</i> yang sudah di publikasikan sebelumnya oleh <i>Decision Maker</i> , untuk proses memberikan komentar <i>decision</i> ini bisa dilakukan oleh <i>KM Team</i> , <i>Decision Maker</i> , dan Karyawan.
8	Baca Saran Decision	Proses membaca saran <i>decision</i> yang sebelumnya saran <i>decision</i> ini di simpan oleh <i>KM Team</i> , proses pembacaan saran <i>decision</i> ini dilakukan oleh <i>decision Maker</i> .
9	Validasi Decision	Proses melakukan validasi terhadap saran <i>decsion</i> yang diperoleh dari <i>KM Team</i> jika saran <i>decision</i> diterima maka <i>decision</i> siap untuk dipublikasikan oleh <i>decision maker</i> .
10	Kategorikan KM Choo	Proses mengkategorikan yang berasal dari komentar, pada pengkategorian ini dilakukan

No.	Use Case	Deskripsi
		oleh <i>KM Team</i> untuk dibuat saran <i>decision</i> untuk dibaca oleh <i>decision maker</i> .
11	Membuat Saran <i>Decision</i>	Proses untuk membuat saran <i>decision</i> , dimana dasar pembuatan saran ini pada kategori <i>KM choo</i> yang dibuat sebelumnya oleh <i>KM Team</i> , dan proses selanjutnya saran <i>decision</i> akan dibaca oleh <i>decision maker</i> .

9. Kesimpulan Dan Saran

1. Kesimpulan

- Berdasarkan observasi bahwa Universitas Suryakencana memiliki ketersediaan infrastruktur jaringan yang baik, sehingga dengan menerapkan *knowledge management system* menggunakan *KM Tool* berbasis web sudah bisa dilaksanakan karena memiliki teknologi intranet, extranet, dan internet yang sudah baik.
- Dari segi ketersediaan teknologi dan proses pembentukan pengetahuan yang ada bahwa dokumen pengetahuan yang tersedia sekitar 80% dalam bentuk *hardcopy* dan 20% dalam bentuk *softcopy*. Dengan keberadaan dokumen tersebut belum terkelola dengan baik ketika membuat suatu keputusan yang didasarkan pada dokumen-dokumen pengetahuan yang sudah ada.
- Perancangan dengan menggunakan Model Choo *Sense-Making* bisa membantu pihak Universitas dalam mengambil kebijakan berupa keputusan-keputusan strategis yang disesuaikan dengan *sense making* dan *knowledge creating* yang berasal dari lingkungan eksternal dan internal
- Penerapan model terhadap rancangan sistem *knowledge management tool* dapat membantu pihak pengembang (*developer*) untuk memudahkan dalam pengimplementasian ke dalam sistem berbasis web.
- Dengan menerapkan *KM Tool* ini dapat memudahkan para pemangku kepentingan dalam meningkatkan kinerja karyawan, karena dengan menggunakan tool menggunakan model Choo *Sense-Making* bisa memberikan stimulus kepada para karyawan dalam sistem untuk bisa mengeluarkan pengetahuan-pengetahuan yang dihasilkan dari masing-masing individu terkait permasalahan-permasalahan yang dibahas di dalam sistem.

2. Saran

- Dengan dirancangnya *Knowledge Management Tool* menggunakan model Choo *sense-making* jika dari pihak

Universitas memiliki suatu sistem pengambilan Keputusan (DSS), bisa dikolaborasikan pada tahap *decision making*.

- Jika penelitian ini diterapkan, bisa dilakukan penelitian lebih lanjut dengan metode penelitian kuantitatif dimana hasil dari perancangan ini bisa diukur tingkat keberhasilannya dengan mengukur pengaruh penggunaan *Knowledge Management System Tool* terhadap mutu kinerja karyawan.
- Penelitian ini bisa dikembangkan dengan menggunakan model lain seperti pengembangan pada proses pembentukan pengetahuan dan rancangan website yang lebih detail.
- Ketika diterapkannya perancangan *Knowledge Management System* ini, kapasitas database server harus lebih besar karena dokumen-dokumen yang terkait dengan pengetahuan bukan saja berupa dokumen yang berbentuk teks melainkan jika berkembangnya sistem ini dokumen bisa berupa bentuk gambar, audio, video, maupun dalam bentuk animasi ketika sosialisasi pengetahuan untuk membentuk pengetahuan baru.

10. Daftar Pustaka

- [1] Pearse R. F. and Bear M. M. (1998). *Career Success in Different Corporate Cultures. Compensation & Benefits Management*. Winter
- [2] Amriani, T.N. (2014). *Knowledge Management (KM) dalam Organisasi Publik*. Pada: <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/berita-makassar/19407-knowledge-management-km-dalam-organisasi-publik>.
- [3] Dalkir, K. (2005). *Knowledge Management in Theory and Practice*. Burlington: Elsevier, Inc.
- [4] Wiig, K. (1993). *Knowledge management foundation*. Airlington, Tx: Schema Press.
- [5] Kosasih, N. dan Budiani, S. (2007). *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel*. Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 3, No. 2.
- [6] Carrillo, P., Robinson, H., Al-Ghassani, A., Anumba, C. (2004). *Knowledge management in UK construction: Strategies, resource, and barriers*. Project Management Journal, 35, (1).

- [7] Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge -Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York:Oxford University Press.
- [8] Simon, H. (1957). *Model of man: social and rational*. New York: John Wiley & Sons
- [9] Atmoko, A.W. (2009). *Dinamika Knowing Organization di Perusahaan Konsultasn Manajemen SDM: Studi Kasus Daya Dimensi Indonesia*. Disertasi FISIP Universitas Indonesia.
- [10] Choo, C. W., and Bontis, N. (2002). *The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge*. New York: Oxford University Press.