

## ***ABSTRAK***

Toffler (1980) membagi sejarah peradaban manusia menjadi tiga, yaitu era manual, era industri dan era *knowledge*. Era *knowledge* menitikberatkan pada *knowledge* sebagai modal *virtual* yang dapat menentukan perkembangan dan pertumbuhan perusahaan. Era *knowledge* berkembang semakin pesat sejak perkembangan teknologi informasi (IT) yang mendukung penyebaran *knowledge* secara cepat dan global.

PT Intimas Wisesa merupakan sebuah perusahaan manufaktur yang memproduksi tinta cetak, terutama tinta berbahan dasar air, dan tinta untuk kebutuhan khusus. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan produksinya adalah pengetahuan yang dimiliki oleh perusahaan, terutama pengetahuan yang berkaitan dengan proses produksi. Pengetahuan tersebut berperan dalam mendukung strategi bisnis yang dijalankan perusahaan. Pengetahuan di PT Intimas Wisesa berasal dari 2 (dua) sumber: (1) pengalaman-pengalaman yang dimiliki oleh pegawai, yang disebut sebagai *tacit knowledge*, dan (2) dokumen *working instruction* (WI) dan *standard operating procedure* (SOP) yang disebut sebagai *explicit knowledge*.

PT Intimas Wisesa mempunyai kendala dalam mengelola pengetahuan yang ada. Pengetahuan yang sudah teraktualisasi ke dalam dokumen WI dan SOP hanya diketahui oleh sebagian kecil pegawai, sedangkan pengetahuan yang terkandung di dalamnya seharusnya dapat diketahui oleh pegawai secara lebih luas. Kendala yang lain adalah ketidakmampuan perusahaan dalam menangkap *tacit knowledge*, sehingga ketika ada pegawai yang berpengalaman meninggalkan perusahaan, perusahaan akan kehilangan aset yang berharga.

*Knowledge Management System* (KMS) menawarkan solusi untuk mengelola pengetahuan dengan dukungan teknologi informasi. Melalui KMS, perusahaan dapat menyimpan pengetahuan-pengetahuan yang ada di dalam sebuah *repository* dan dapat diakses oleh pegawai kapan saja. Selain itu, melalui KMS, pegawai dapat berkolaborasi bersama untuk mengembangkan pengetahuan.

Pembangunan KMS di PT Intimas Wisesa menggunakan dukungan *wiki engine*. *Wiki engine* yang dipilih adalah Media Wiki. Media Wiki menyediakan fitur-fitur yang berguna untuk menyimpan pengetahuan, menyebarluaskan pengetahuan, mendukung kolaborasi, dan

memudahkan pengguna dalam mencari pengetahuan yang dibutuhkan. Melalui pengelolaan pengetahuan yang bagus, diharapkan pegawai dapat menggunakan kembali (belajar) pengetahuan yang ada dan berperan aktif untuk mengembangkan pengetahuan. Nonaka dan Takeuchi (1995) mengusulkan suatu model proses penciptaan pengetahuan untuk memahami sifat dinamis dari penciptaan pengetahuan, dan untuk mengelola proses tersebut secara efektif yang disebut dengan model SECI. Kepanjangan dari SECI adalah sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi, dan internalisasi.

Kata kunci : pengelolaan pengetahuan, *knowledge management system*, kolaborasi, wiki engine