

MODEL PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK MENINGKATKAN TRANSFER PENGETAHUAN PADA UKM HANDICRAFT BALI

I Wayan Budi Sentana, Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari S

Politeknik Negeri Bali, STIKOM Bali

Jl. Raya Puputan Renon No. 86, (0361) 244445/(0361) 264773

iw.budi.s@gmail.com, yuni@stikom-bali.ac.id

Abstrak

Transfer pengetahuan dapat terjadi pada berbagai organisasi baik organisasi besar maupun kecil. Salah satu usaha yang didalamnya terdapat proses transfer pengetahuan adalah Usaha Kecil Menengah (UKM). Proses transfer pengetahuan pada UKM khususnya UKM Handicraft terjadi pada proses pembuatan produk. Untuk meningkatkan transfer pengetahuan pada UKM Handicraft diperlukan bantuan Teknologi Informasi (TI). Dengan adanya penerapan TI dalam proses transfer pengetahuan diharapkan dapat menyebarkan pengetahuan dalam anggota UKM. Dengan terbesarnya pengetahuan dalam UKM diharapkan dapat menambah pengetahuan anggota UKM, meningkatkan produktivitas anggota UKM, meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada UKM yang bergerak dalam bidang Handicraft yang terletak pada provinsi Bali. Hasil dari penelitian ini berupa model pemanfaatan TI untuk meningkatkan transfer pengetahuan. Pengembangan model bertujuan agar dapat menggambarkan pemanfaatan TI dalam proses transfer pengetahuan pada UKM handicraft Bali. Metode penelitian yang digunakan mengacu pada information system research framework. Metode penelitian terdiri dari tahapan pengkajian literature dan aspek lingkungan, analisis, identifikasi construct, pembangunan model. Hasil penelitian ini adalah berupa model pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan transfer pengetahuan.

Kata kunci: *transfer pengetahuan, UKM handicraft, teknologi informasi*

Abstract

Knowledge transfer can occur in a variety of organizations, both large and small organizations. One of the organizations that make the process of knowledge transfer is Small and Medium Enterprises (SMEs). The process of knowledge transfer to SMEs in particular Handicraft SMEs occur in the process of making the product. To improve knowledge transfer to Handicraft SMEs need help of information technology. With the application of IT in the process of knowledge transfer is expected to disseminate knowledge in SME members. With the spread of knowledge in SMEs is expected to increase the knowledge of members, improve the productivity of members, improve competitiveness and customer satisfaction. This research was conducted on SMEs in the field Handicraft located in the province of Bali. Results of this research is a model of the use of IT to improve knowledge transfer. The objective is to develop a model that can describe the use of IT in the process of knowledge transfer to Bali handicraft SMEs. The research method used is based upon research information system framework. The method consists of a review of the literature research and environmental aspects, analysis, identification of the construct, the construction of the model. The results of this study is model to use information technology to improve the transfer of knowledge.

Keywords: *knowledge transfer, Handicraft SMEs, information techonology*

1. Pendahuluan

Pengetahuan merupakan salah satu sumber kekayaan dan keberhasilan sebuah organisasi. Pengetahuan individu dalam organisasi dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja dan kompetensi perusahaan. Pengetahuan individu dapat dikelola sehingga dapat menjadi pengetahuan organisasi. Salah satu cara yang digunakan untuk membuat pengetahuan individu menjadi pengetahuan organisasi adalah melalui transfer pengetahuan [1]. Transfer pengetahuan merupakan proses terjadinya pemindahan pengetahuan dari satu pihak ke pihak lain melalui cara-cara, seperti komunikasi, penerjemahan, konversi, penyaringan dan penggambaran [2]. Pemindahan pengetahuan dapat terjadi pada berbagai level, yaitu antara individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok, dan antara kelompok dengan organisasi. Teknologi informasi (TI) yang berkembang memungkinkan saluran untuk melakukan transfer pengetahuan adalah seperti email, *chatting* dan sebagainya [3].

TI saat ini banyak digunakan dalam sebuah organisasi. Organisasi mulai memanfaatkan atau menggunakan TI untuk membantu semua aktivitas yang terdapat dalam organisasi. TI merupakan *Tools* yang signifikan membantu organisasi dalam penyediaan infrastruktur yang diperlukan sehingga dapat menyediakan jenis informasi yang tepat dan pada waktu yang tepat. Selain itu TI dalam organisasi dapat digunakan untuk meningkatkan proses transfer pengetahuan.

Salah satu organisasi yang sedang mengalami perkembangan dalam memanfaatkan TI adalah UKM. UKM saat ini telah memanfaatkan TI untuk meningkatkan daya saing. Penelitian ini dilakukan pada UKM yang bergerak dalam bidang *handicraft* khususnya pada provinsi Bali. Proses transfer pengetahuan dalam UKM *handicraft* Bali akan dimudahkan dengan adanya bantuan TI. Dengan adanya transfer pengetahuan, maka pengetahuan akan tersebar dalam UKM, dapat menambah pengetahuan anggota UKM, meningkatkan produktivitas anggota UKM, meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini akan meneliti mengenai pengembangan model pemanfaatan TI untuk meningkatkan transfer pengetahuan pada UKM *handicraft* Bali. Pengembangan model bertujuan agar dapat menggambarkan pemanfaatan TI dalam proses transfer pengetahuan UKM *handicraft* Bali.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Teknologi Informasi

Penggunaan komputer, perangkat periferal terhubung dan alat komunikasi untuk mengumpulkan, memproses, penyimpanan dan penyebaran informasi yang disebut teknologi informasi dan komunikasi. Fitur yang paling penting dari teknologi informasi dan komunikasi adalah metode penyimpanan, pengolahan dan akses informasi [4].

2.2 Pengetahuan

Davenport dan Prusak mendefinisikan pengetahuan merupakan campuran dari pengalaman, nilai, informasi kontekstual, pandangan pakar dan intuisi mendasar yang memberikan suatu lingkungan dan kerangka untuk mengevaluasi dan menyatukan pengalaman baru dengan informasi[5]. Menurut Bergeron (2003) dalam [3] pengetahuan adalah informasi yang telah diorganisasikan, disintesis, diringkas untuk meningkatkan pengertian, kesadaran atau pemahaman. Menurut Davidson dan Voss (2002) dalam [3] pengetahuan adalah informasi yang disaring dan dimaknai. Polanyi (1967) dalam [6] mengemukakan bahwa pengetahuan bisa dibagi menjadi pengetahuan *tacit* dan eksplisit yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengetahuan *tacit*

Pengetahuan *tacit* sifatnya sangat personal, sulit diformulasikan sehingga sulit dikomunikasikan dan disebarkan kepada orang lain. Pengetahuan *tacit* merupakan bentuk pengetahuan yang masih tersimpan dalam pikiran manusia, seperti gagasan, persepsi, cara berpikir, wawasan, keahlian atau kemahiran, dan sebagainya. Pengetahuan *tacit* bersifat subyektif, intuitif, dan terkait erat dengan aktivitas dan pengalaman individu serta idealisme, *values*, dan emosi. Pengetahuan *tacit* memiliki 2 dimensi, yaitu:

- a. Dimensi teknis lebih bersifat informal dan *know-how* dalam melakukan sesuatu. Dimensi teknis mengandung prinsip-prinsip dan teknis pengetahuan yang diperoleh karena pengalaman, relatif sulit didefinisikan dan dijelaskan.
 - b. Dimensi kognitif, terdiri dari persepsi, idealisme, *values*, kepercayaan, emosi dan mental yang juga sulit dijelaskan dan tidak mudah untuk mengartikulasikannya. Dimensi ini akan membentuk cara seseorang menerima segala sesuatu yang ada di lingkungannya.
2. Pengetahuan eksplisit
- Pengetahuan eksplisit bersifat formal dan sistematis, mudah untuk dikomunikasikan dan dibagi dalam spesifikasi produk, formula ilmiah atau program komputer. Pengetahuan eksplisit merupakan bentuk pengetahuan yang telah terdokumentasi atau terformalisasi, mudah disimpan, diperbanyak, disebarluaskan dan dipelajari. Contoh pengetahuan eksplisit adalah manual, buku, laporan, dokumen, surat, file-file elektronik, dan lainnya.

Pada Tabel 1 dapat dilihat perbandingan antara pengetahuan implisit atau *tacit* dan pengetahuan eksplisit [7].

Tabel 1 Pengetahuan eksplisit dan implisit

Pengetahuan Eksplisit	Pengetahuan Implisit
Pengetahuan yang terkodifikasi	Pengetahuannya berupa pengetahuan <i>tacit</i>
Informasi dimasukkan ke dalam teori-teori, formula atau rumusan, prosedur, buku panduan, gambar, dan rencana	Pengalaman, keterampilan dan perilaku atau sikap
Pemindahan melalui pendidikan	Berbagi melalui demonstrasi
<i>Knowing</i>	<i>Shall and will</i>
Diperoleh melalui pelatihan	Diperoleh dengan menyalin dan meniru dalam proses sosialisasi
Pengetahuan eksplisit hampir tidak kuat	Pengetahuan implisit dapat dilihat sebagai kekuatan

Bagian dari pengetahuan yang dapat dieksplicitkan, selanjutnya dengan mudah dikonversikan dan dikemas menjadi bentuk yang dapat ditemukan dan digunakan kembali, misalnya dokumen pengalaman seseorang. Pengetahuan yang telah dieksplicitkan ini kemudian dikonversi kembali menjadi pengetahuan *tacit* yang dipelajari dan dimengerti oleh orang lain dalam organisasi

2.3 Transfer Pengetahuan

Transfer pengetahuan adalah proses pergerakan pengetahuan dalam organisasi, dari orang ke orang dan dipengaruhi karakteristik orang-orang yang terlibat dalam proses tersebut. Transfer pengetahuan adalah proses belajar suatu unit organisasi (individu, kelompok, departemen, atau divisi) berdasarkan pengalaman dari unit organisasi yang lain. Pada tingkat individu, transfer pengetahuan memiliki makna sebagai sebuah proses duplikasi pengetahuan dari sumber ke penerima pengetahuan. Keberhasilan transfer pengetahuan tergantung dari keputusan penerima untuk menolak atau menerima pengetahuan baru dari sumber [8].

Transfer pengetahuan adalah proses yang mengalihkan atau memindahkan sumber pengetahuan untuk orang lain atau departemen [9]. Transfer pengetahuan merupakan proses terjadinya pemindahan pengetahuan dari satu pihak ke pihak lain melalui komunikasi, penerjemahan, konversi, penyaringan dan penggambaran [2]. Pemindahan pengetahuan dapat

terjadi pada berbagai level, yaitu antara individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok, dan antara kelompok dengan organisasi. Pemindahan pengetahuan ditujukan sebagai proses untuk menyebarkan pengetahuan ke berbagai pihak di lingkup organisasi.

Mengkomunikasikan pengetahuan profesional merupakan kegiatan utama bagi tenaga kerja khusus atau pakar. Transfer pengalaman, wawasan, dan pengetahuan secara efisien dan efektif oleh pakar merupakan salah satu kegiatan dalam sosialisasi pengetahuan. Transfer pengetahuan terjadi melalui komunikasi interpersonal atau percakapan grup [10].

Transfer pengetahuan baik dapat bersifat spontan, terstruktur maupun tidak terstruktur. Teknologi informasi yang berkembang memungkinkan saluran untuk melakukan transfer pengetahuan adalah seperti email, *chatting* dan sebagainya. Tatap muka merupakan saluran yang paling penting karena pengetahuan *tacit* sulit ditransfer melalui teknologi. Berbagai cara dapat dilakukan untuk melakukan transfer pengetahuan seperti memberi tugas baru pada anggota organisasi sehingga diharapkan dapat membantu menyerap dan melahirkan pengetahuan baru [3].

Proses transfer pengetahuan yang memberikan kontribusi terhadap penciptaan keunggulan daya saing adalah proses perubahan pengetahuan *tacit* menjadi eksplisit dan proses berbagi pengetahuan antara individu melalui sosialisasi. Hasil dari transfer pengetahuan tidak dapat diamati secara langsung dan tidak dapat dihubungkan dengan pekerja tertentu. Namun untuk menilainya dapat mengamati hasil dari transfer pengetahuan [11].

Proses transfer pengetahuan yang memberikan kontribusi terhadap penciptaan keunggulan daya saing adalah pada proses perubahan pengetahuan *tacit* menjadi eksplisit (eksternalisasi) dan proses berbagi pengetahuan antara individu melalui (sosialisasi). Hasil dari transfer pengetahuan tidak dapat diamati secara langsung dan tidak dapat dihubungkan dengan pekerja tertentu. Namun untuk menilainya dapat mengamati hasil dari transfer pengetahuan [11].

Strategi agar proses transfer pengetahuan berlangsung secara efektif adalah :

1. Mendesain ruang percakapan
Adanya ruang percakapan menyediakan peluang bagi karyawan untuk bertemu secara spontanitas, mempertemukan pikiran dan gagasan yang berpotensi melahirkan ide baru, dan peluang penyelesaian masalah organisasi yang tidak dibayangkan sebelumnya.
2. Melakukan pekan forum atau forum terbuka
Membuat satu lokasi dan menugaskan karyawan untuk berinteraksi secara informal. Pekan pengetahuan merupakan forum yang teratur dengan baik yang mampu mendorong pertukaran pengetahuan tetapi masih memungkinkan terjadinya spontanitas.

Transfer pengetahuan yang dilakukan tergantung pada jenis pengetahuan yang ingin ditransfer. Pengetahuan yang bersifat eksplisit lebih mudah ditransfer melalui prosedur tertentu, dokumen atau *database*. Pengetahuan yang bersifat *tacit* ditransfer melalui kerja sama, *mentoring* atau pemagangan. Apabila transfer pengetahuan *tacit* ini memanfaatkan teknologi jaringan informasi internal dengan teknik wawancara, *database* karyawan yang ingin ditemui atau diajak berbagi informasi telah tersedia. Jaringan ini disebut peta pengetahuan.

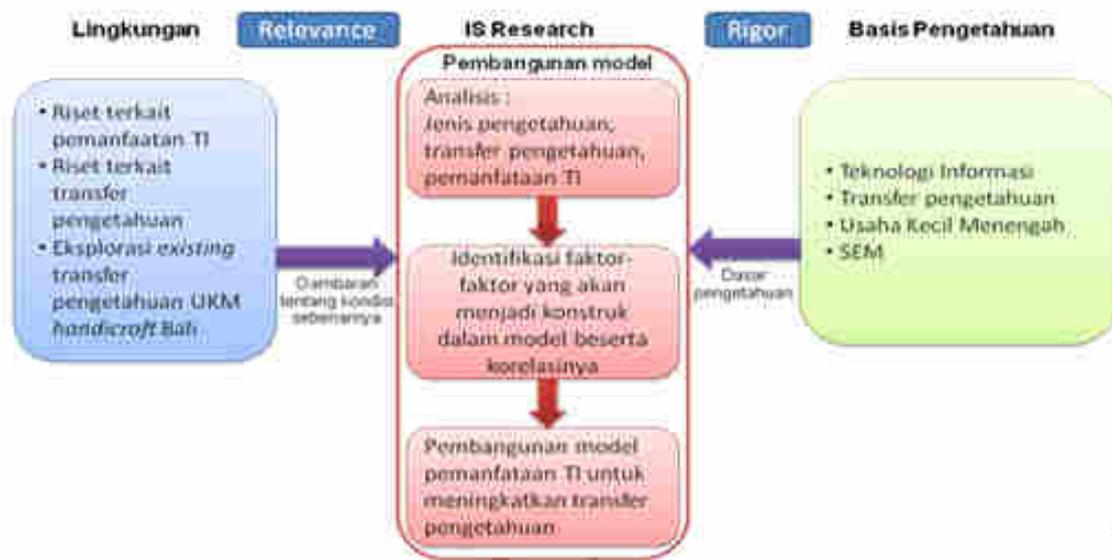
Transfer pengetahuan dapat terjadi melalui komunikasi pengetahuan para ahli dengan anggota organisasi sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan penyebaran pengetahuan organisasi. Komunikasi pengetahuan adalah kegiatan interaktif menyampaikan dan membangun bersama wawasan, penilaian, pengalaman, atau keterampilan melalui sarana verbal dan non verbal.

Komunikasi pengetahuan terjadi ketika sebuah wawasan, pengalaman atau keterampilan telah berhasil direkonstruksi atau dibangun kembali oleh individu karena tindakan komunikatif yang lain. Komunikasi pengetahuan dapat menunjukkan keberhasilan transfer *know-how* (misalnya, bagaimana menyelesaikan tugas), *know-why* (misalnya, hubungan sebab akibat dari suatu fenomena yang kompleks), *know-what* (misalnya, hasil tes), dan *know-who* (misalnya, pengalaman dengan orang lain) melalui interaksi tatap muka (*co-located*) atau berbasis media (virtual). Terdapat dua modus komunikasi pengetahuan, yaitu: [10]

1. Modus pertama komunikasi mengacu pada (biasanya tatap muka) interaksi *real time*. Istilah dialog pengetahuan digunakan untuk modus pertama komunikasi pengetahuan, dengan menekankan gaya interaktif dan kolaboratif pertukaran pengetahuan dalam mode komunikasi.
2. Modus kedua menunjuk interaksi tertunda (biasanya berbasis media).

3. Metode Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi kerangka berpikir metodologi *IS Research* yang dikemukakan oleh [12]. Menurut [12] sebuah penelitian sistem informasi haruslah memiliki dua sisi yaitu relevan dengan pengetahuan lingkungannya (*relevance*) dan patuh terhadap dasar yang ada (*rigor*). Artefak yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa konstruk yang menjadi dasar pembangunan model pemanfaatan TI untuk meningkatkan transfer pengetahuan. Metodologi penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dalam dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Metode Penelitian

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengkajian literatur
Analisis dilakukan berdasarkan hasil kajian basis pengetahuan dan relevansinya dengan lingkungan. Pengkajian literature yaitu dapat dilihat dari sisi basis pengetahuan, pengetahuan yang menjadi dasar pembangunan model adalah konsep mengenai teknologi informasi, transfer pengetahuan, UKM.
2. Pengkajian aspek lingkungan
Dari sisi lingkungan dilakukan identifikasi proses-proses pemanfaatan TI dan transfer pengetahuan berdasarkan riset yang telah ada. Selain itu dilakukan eksplorasi *existing* pemanfaatan TI dan transfer pengetahuan yang terjadi dalam UKM *handicraft* Bali melalui observasi dan wawancara. Hasil dari kajian lingkungan akan memperlihatkan ruang lingkup kebutuhan transfer pengetahuan dalam UKM *handicraft* Bali. Dari sisi lingkungan dan basis pengetahuan, diharapkan construct pembentuk model akan sesuai dengan basis pengetahuan yang ada dan relevan dengan kondisi lingkungan yang sebenarnya.
3. Analisis

Tahap analisis dilakukan untuk menganalisis konsep dan menganalisis kasus. Analisis konsep meliputi analisis mengenai jenis pengetahuan, transfer pengetahuan, dan pemanfaatan TI. Sedangkan analisis kasus meliputi analisis jenis pengetahuan UKM *handicraft* Bali, analisis proses transfer pengetahuan UKM *handicraft* Bali, analisis pemanfaatan TI dalam UKM *handicraft* Bali, analisis pemanfaatan teknologi informasi dalam proses transfer pengetahuan. Analisis ini akan menjadi dasar untuk mendapatkan faktor-faktor yang akan menjadi konstruk dalam model.

4. Identifikasi

Mengidentifikasi faktor-faktor yang akan menjadi konstruk. Tahap ini diakhiri dengan menetapkan konstruk yang digunakan untuk penelitian selanjutnya yaitu pembangunan model

5. Pembangunan model

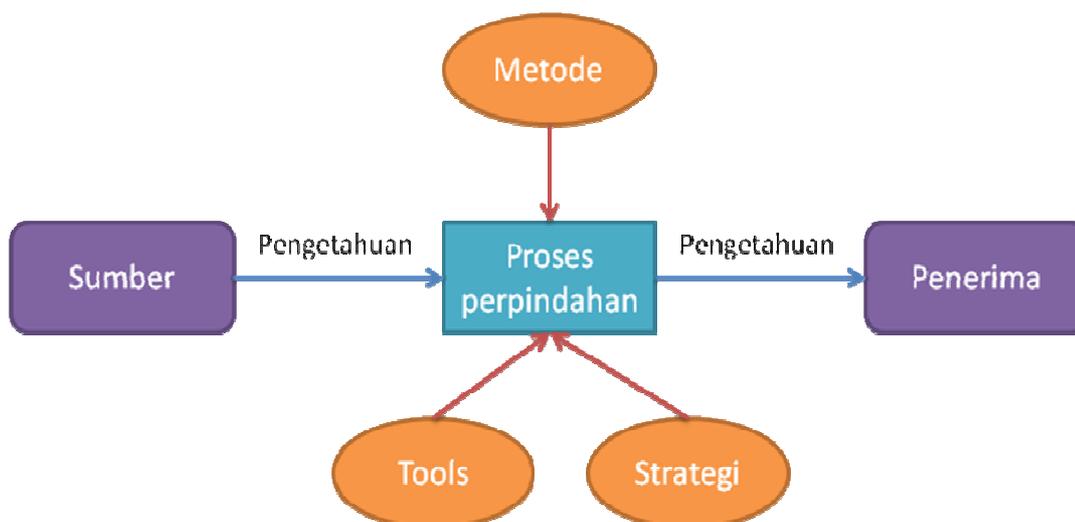
Pembangunan model merupakan proses *build* yang dilakukan untuk membentuk model pemanfaatan TI dalam transfer pengetahuan UKM *handicraft* Bali. Model yang dibangun pada tahap ini merupakan luaran tahun I penelitian ini.

Tahapan pengkajian literature dan analisis telah dilakukan pada penelitian terdahulu [13].

4. Analisis dan Hasil

4.1 Analisis Transfer Pengetahuan

Berdasarkan hasil perbandingan yang dilakukan terhadap beberapa definisi transfer pengetahuan maka definisi operasional transfer pengetahuan dalam penelitian ini adalah proses memindahkan pengetahuan dari sumber ke penerima dengan melalui berbagai metode. Ilustrasi transfer pengetahuan dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Ilustrasi transfer pengetahuan

Berdasarkan definisi operasional transfer pengetahuan dan ilustrasi pada Gambar 2 dapat disimpulkan karakteristik transfer adalah sebagai berikut :

a. Memiliki objek yaitu pengetahuan

Dalam transfer pengetahuan terdapat objek yang akan ditransfer yaitu pengetahuan. Apabila tidak terdapat pengetahuan sebagai sumber, proses transfer pengetahuan tidak akan dapat berjalan.

b. Melalui suatu proses

Transfer pengetahuan terjadi karena adanya suatu proses pemindahan pengetahuan. Proses pemindahan pengetahuan ini menjadi esensial karena tanpa adanya suatu proses, pengetahuan tidak akan dapat disampaikan dari sumber ke penerima.

c. Memiliki aktor (*People*)

Proses transfer pengetahuan memiliki aktor yang akan berinteraksi dalam proses transfer tersebut. Aktor atau *People* ini adalah sumber yang memiliki pengetahuan dan penerima yang menerima pengetahuan.

d. Melalui suatu metode

Dalam proses transfer pengetahuan terdapat beberapa cara atau metode yang dapat digunakan agar suatu pengetahuan dapat dipindahkan ke penerima. Metode akan mendukung proses pemindahan pengetahuan tersebut. Beberapa metode yang dapat digunakan seperti komunikasi, penerjemahan, konversi, penyaringan, penggambaran dan lainnya.

e. *Tools*

Tools merupakan komponen pendukung lain dalam proses pemindahan pengetahuan. *Tools* dalam hal ini dapat diartikan sebagai peralatan yang akan membantu proses transfer pengetahuan.

f. Strategi

Strategi merupakan komponen pendukung agar suatu proses transfer berlangsung secara efektif.

4.2 Analisis Transfer Pengetahuan dan TI dalam UKM Handicraft

Berdasarkan pada penelitian terdahulu [13] Transfer pengetahuan dapat terjadi dalam dua level yaitu level individu dan level kelompok. Transfer pengetahuan dalam UKM *handicraft* Bali ini terjadi lebih banyak pada level individu. Hal ini dikarenakan UKM *handicraft* Bali termasuk usaha yang memiliki keterbatasan sumber daya manusia. Salah satu metode transfer yaitu konversi memungkinkan pengetahuan yang ditransfer menjadi pengetahuan organisasi dalam bentuk *repository* pengetahuan UKM. Bentuk lain dalam konversi pengetahuan dapat berupa video tutorial, manual, buku dan lainnya. Hal ini didukung oleh adanya penggunaan teknologi dalam membantu proses konversi. Dengan adanya teknologi akan membantu meningkatkan dan mempercepat proses transfer pengetahuan. Pemanfaatan teknologi informasi ini dapat dijadikan sebagai prospek bagi UKM *handicraft*. Sebagai contoh, dalam pembuatan produk karyawan harus belajar dari seorang pakar atau pemilik UKM dengan interaksi langsung, apabila pada saat tertentu seorang pakar atau pemilik UKM tidak dapat berinteraksi langsung, karyawan dapat belajar dari video tutorial yang menjelaskan tentang langkah-langkah pembuatan produk. Hal yang dapat disimpulkan dari observasi dan analisis adalah sebagai berikut :

- a. Proses transfer pengetahuan dalam UKM *handicraft* Bali terjadi pada level individu, yaitu dari dari individu ke individu lain dalam UKM.
- b. Proses transfer pengetahuan dalam UKM *handicraft* Bali terjadi antara anggota UKM. Anggota UKM yang akan menjadi sumber dan penerima dalam proses transfer.
- c. Pengetahuan yang ditransfer yang UKM *handicraft* Bali lebih banyak pengetahuan mengenai pembuatan produk.
- d. Metode yang digunakan dalam proses transfer pada umumnya adalah komunikasi interaksi dan pelatihan.
- e. Pada umumnya UKM *handicraft* Bali belum menggunakan *Tools* dan tidak menggunakan bantuan teknologi informasi dalam proses transfer pengetahuan. Hanya beberapa UKM yang telah menerapkan, tetapi teknologi yang sederhana.

4.3 Menentukan Konstruk

Berdasarkan penelitian terdahulu [13], telah ditetapkan konstruk yang akan menjadi komponen model pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan transfer pengetahuan UKM *handicraft* Bali. Konstruk diidentifikasi melalui analisis karakteristik transfer pengetahuan, analisis proses transfer pengetahuan UKM *handicraft* Bali, analisis pemanfaatan teknologi pada UKM *handicraft* Bali serta analisis faktor yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh transfer

pengetahuan. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka konstruk yang akan menjadi komponen pembentuk model yaitu :

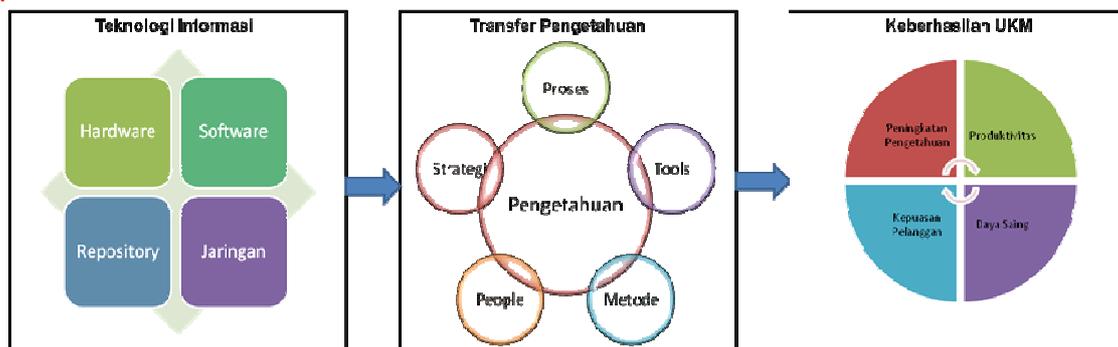
- a. Transfer pengetahuan
Transfer pengetahuan adalah merupakan salah satu konstruk pembentuk model karena transfer pengetahuan merupakan hal utama dalam penelitian ini. Penentuan elemen konstruk dilakukan dengan melihat komponen dan proses yang terdapat dalam transfer pengetahuan. Berdasarkan karakteristik transfer pengetahuan dan proses transfer pengetahuan UKM *handicraft* maka elemen konstruk transfer pengetahuan adalah pengetahuan, proses, metode, *people*, *tools* dan strategi.
- b. Teknologi Informasi
Teknologi informasi ditetapkan sebagai konstruk karena teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang diduga mempengaruhi proses transfer pengetahuan dalam UKM *handicraft* Bali. Proses transfer pengetahuan akan dipercepat apabila menerapkan teknologi. Teknologi dimasukkan ke dalam konstruk model karena teknologi digunakan sebagai prospek untuk meningkatkan proses transfer pengetahuan.
- c. Keberhasilan UKM
Keberhasilan UKM ditetapkan sebagai konstruk karena keberhasilan UKM merupakan salah satu faktor yang dipengaruhi dan diharapkan dengan adanya proses transfer pengetahuan. Elemen konstruk keberhasilan UKM adalah peningkatan pengetahuan individu dan organisasi, peningkatan produktivitas, peningkatan daya saing, kepuasan *customer*. Pemilihan elemen konstruk disesuaikan dengan dengan penelitian yaitu transfer pengetahuan

4.4 Perancangan Model

Berdasarkan konstruk yang telah ditetapkan dalam tahap analisis akan dibangun model pemanfaatan teknologi informasi. Model ini terdiri dari tiga konstruk utama yaitu teknologi informasi, transfer pengetahuan, dan keberhasilan UKM. Model pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan transfer pengetahuan dapat dilihat pada Gambar 3.

Pada konstruk teknologi informasi terdapat elemen konstruk *hardware*, *software*, *repository* dan jaringan. Konstruk teknologi informasi akan mempengaruhi konstruk transfer pengetahuan. Dengan adanya pengaruh teknologi informasi diharapkan akan meningkatkan proses transfer pengetahuan. Pada konstruk transfer pengetahuan terdapat elemen konstruk yaitu pengetahuan, proses, metode, *people*, *tools* dan strategi. Pada proses transfer pengetahuan, objek utama adalah pengetahuan. Elemen konstruk pengetahuan ini akan didukung oleh kelima elemen konstruk yang lain. Transfer pengetahuan akan mempengaruhi keberhasilan UKM. Dengan adanya transfer pengetahuan dalam UKM *handicraft* dan dibantu oleh adanya teknologi informasi diharapkan akan mencapai keberhasilan UKM. Keberhasilan UKM yang dimaksud dijelaskan dalam elemen konstruk keberhasilan UKM yaitu penambahan pengetahuan individu dan organisasi, peningkatan produktivitas, peningkatan daya saing dan kepuasan *customer*. Keempat elemen konstruk ini saling terhubung sehingga tiap elemen konstruk akan mempengaruhi elemen konstruk yang lain.

Dengan adanya transfer pengetahuan, pengetahuan individu dan organisasi akan mengalami penambahan. Penambahan pengetahuan berkaitan dengan hal-hal yang menyangkut organisasi akan meningkatkan produktivitas UKM tersebut. Dengan peningkatan produktivitas baik dalam hal produk maupun penjualan akan meningkatkan daya saing UKM sehingga dapat bertahan dalam pasar. Selain itu apabila adanya peningkatan daya saing secara tidak langsung barang yang dihasilkan memiliki kualitas yang diinginkan *customer* sehingga dapat dikatakan adanya kepuasan *customer*.



Gambar 3 Model Pemanfaatan TI Untuk Meningkatkan Transfer Pengetahuan Pada UKM *Handicraft* Bali

5. Kesimpulan

Beberapa hal yang berhasil disimpulkan berdasarkan pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini telah berhasil membuat model yang menggambarkan proses transfer pengetahuan UKM *handicraft* Bali beserta faktor yang mempengaruhi dan dipengaruhi dengan adanya transfer pengetahuan. Proses transfer pengetahuan dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dan mempengaruhi keberhasilan UKM.
2. Model pemanfaatan TI untuk meningkatkan transfer pengetahuan UKM *handicraft* Bali dibangun dengan menerapkan tahapan-tahapan yang ada dalam metodologi penelitian. Dari proses analisis, perancangan model terdiri dari tiga konstruk yaitu pemanfaatan TI, transfer pengetahuan dan keberhasilan UKM. Konstruk pemanfaatan TI memiliki empat elemen konstruk yaitu *hardware*, *software*, jaringan dan *repository*. Konstruk transfer pengetahuan memiliki enam elemen konstruk yaitu pengetahuan, proses, *people*, metode, *tools* dan strategi. Konstruk keberhasilan UKM memiliki empat elemen konstruk yaitu penambahan pengetahuan individu dan organisasi, peningkatan produktivitas, peningkatan daya saing, dan kepuasan *customer*.

Referensi

- [1] Yuniastari, N.L., Husni, H.S. (2012). *Knowledge conversion conceptual model case study: Bali handicraft SMEs*, International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems, 173-178.
- [2] Newman, B. dan Conrad, W.K. (1999) : A Framework for Characterizing Knowledge Management Methods, Practices and Technologies, *Knowledge Management theory papers, the introduction to Knowledge Management*.
- [3] Sangkala (2007) : Manajemen Pengetahuan, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- [4] Rezvani,M., Gilaninia,S., Mousavian,S.J. (2011). *Strategic Planning: A Tool For Managing Organizations In Competitive Environments*, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5(9), 1537-1546.
- [5] Davenport, T. H dan Prusak, L (1998) : *Working Pengetahuan : How Organizations Manage What They Know*, Boston: Harvard Business School Press.
- [6] Nonaka, I. dan Takeuchi, H. (1995) : *The Pengetahuan Creating Company: How Japanese Companies Create The Dynamics of Innovation*, Oxford University Press.
- [7] Kania, A., dan Spilka, M. (2010) : Chosen aspects of knowledge management in enterprises, *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, (38)2, 203-210.

- [8] Carr, L.C., Bateman, J.P., dan Navlakha J.S. (2008) : They Call For Help, But Don't Always Listen: The Development of the User-Help Desk Knowledge Application Model, *Proceeding of the Fourteenth Americas Conference on Information Systems*, 1-12.
- [9] Chen, C., dan Xin, Z. (2008) : Research on Architecture of Tacit Knowledge Transfer Based on Ontology, *IEEE Computer*, 624-625.
- [10] Eppler, M.J. (2006) : *The Concept of Knowledge Communication and Its Relevance to Management*, Switzerland : University of Lugano.
- [11] Osterloh, M. dan Frey, B. S. (2000) : Motivation, Knowledge Transfer, and Organizational Forms, *Organization Science*, 11(5), 538-550.
- [12] Hevner, A. C., March, S., Park, J., dan Ram, S. (2004) : Design Science in Information Systems Research, *Management Information Systems Quarterly*, 28(1), 77-105.
- [13] Sentana, I.B.W, Yuniastari, N.L, Hermawan, D. (2014). *Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Transfer Pengetahuan*, Konferensi Nasional Sistem dan Informatika 2014, 851-854.