

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, peneliti dapat mengambil beberapa simpulan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Kehadiran *knowledge management* di perguruan tinggi pada dasarnya sebagai penggerak utama yang memperkuat dan memperkokoh lembaga dalam melaksanakan fungsi-fungsinya untuk mencapai visi dan misi. Untuk dapat menerapkan *knowledge management* yang baik di lingkungan perguruan tinggi perlu memperhatikan dan melibatkan komponen dasar *knowledge management*, yaitu orang (*people*) sebagai aset intelektual, proses (*processes*), dan dukungan teknologi akan mempermudah dan meningkatkan kinerja penyelenggaraan layanan akademik di perguruan tinggi menjadi semakin efektif.

Orang (*people*) adalah sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, mengatur sistem dan proses, serta berkomitmen terhadap keberhasilan proses *knowledge management* dalam layanan akademik di perguruan tinggi. Ketersediaan dosen dan tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi unggul, senang belajar dan berbagi pengetahuan akan mempermudah penerapan *knowledge management* sehingga mencegah terjadinya *knowledge lost*. Untuk itu pimpinan perguruan tinggi tidak hanya ditantang harus mengelola orang (*people*), tetapi juga memimpin produktivitas *people* melalui kekuatan, keahlian, dan pengetahuan *people* tersebut secara spesifik. Peran pimpinan di setiap level sangat dibutuhkan untuk menciptakan saluran-saluran *knowledge processing* dalam layanan akademik. Melalui saluran ini memungkinkan terjadinya proses berbagi pengetahuan. Fondasi budaya berbagi pengetahuan adalah kepercayaan. Kepercayaan yang dibangun oleh pimpinan mampu menciptakan *know how* di mana dosen dan tenaga kependidikan berkesempatan dan bebas menentukan cara baru untuk menyelesaikan tugasnya baik secara individu maupun berkelompok (*teamwork*). Harmonisasi *teamwork* terjadi karena adanya saling percaya, keterbukaan, dan *knowledge sharing* antar individu

Proses (*process*) fokus pada optimalisasi aliran pengetahuan di dalam organisasi yang bersumber dari dosen dan tenaga kependidikan,

serta membantu hal-hal yang mempermudah proses transfer pengetahuan dalam layanan akademik. Dasar penciptaan pengetahuan (*knowledge creation*) adalah komunikasi, pertukaran informasi, dan interaksi yang berkelanjutan. Salah satu indikator terjadinya proses penciptaan pengetahuan terlihat dari adanya inovasi-inovasi yang dihasilkan. Inovasi tersebut dapat diamati dari adanya perubahan-perubahan positif dalam administrasi, proses, dan produk layanan akademik. Pemerolehan pengetahuan baru dilakukan melalui aktivitas *scanning* dan interpretasi lingkungan eksternal, menangkap (*capturing*) keluhan, kritik, saran dan masukan dari berbagai pihak, mengadakan riset, dan pengembangan, dan lain sebagainya. Untuk menggunakan ulang pengetahuan (*knowledge use*) pengetahuan harus direpresentasikan melalui proses mengubah pengetahuan dalam berbagai bentuk sehingga pengetahuan dapat diakses, dikendalikan, dan ditransfer secara independen tanpa terikat keberadaan individu pemilik pengetahuan. *Tools* seperti *Knowledge Management System (KMS)* membantu mengarahkan di mana untuk menemukan pengetahuan di dalam dan antara unit kerja, serta menjadi media untuk berbagi pengetahuan secara elektronik. Untuk menyebarkan dan tukar menukar pengetahuan maupun *best practice* tentang layanan akademik dapat dilakukan melalui pertemuan tatap muka, pemanfaatan dokumentasi, website, diskusi elektronik, dan publikasi.

Sebagai perekat elemen *people* dan *process* digunakan teknologi yang menjadikan proses berbagi pengetahuan dalam layanan akademik menjadi suatu kegiatan yang mungkin dilakukan seefisien mungkin. Teknologi sebagai *facilitating element* dalam layanan akademik berperan di berbagai aspek dan tahapan proses *knowledge management*, antara lain dalam proses mengemas pengetahuan menjadi produk yang siap untuk disimpan, dikeluarkan, dimanfaatkan, disebarluaskan dengan cepat dan tepat. Untuk itu perguruan tinggi harus memiliki *framework* yang jelas dalam bentuk arsitektur sistem informasi terintegrasi yang kemudian menjadi rujukan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi lembaga. Antisipasi gangguan keamanan terhadap data dan keseluruhan sistem wajib diatur dan diantisipasi dalam dokumen grand design teknologi informasi. Ketersediaan *bandwidth*

yang memadai dilakukan melalui kerja sama dengan *service provider* untuk menjaga kelancaran koneksi jaringan internet/intranet. Melalui fasilitas internet/intranet dapat membantu perguruan tinggi membangun jejaring (*networks*) dan terlibat dalam dunia pendidikan secara internasional yang merupakan kunci keberhasilan dalam mencapai visi-misi dan mensejajarkan perguruan tinggi menuju *World Class University* (WCU) yang diakui dunia.

Agar penerapan *knowledge management* dalam layanan akademik di perguruan tinggi berjalan efektif, model hipotetik yang disesuaikan dengan karakteristik perguruan tinggi menjadi solusinya. Setiap komponen *people*, *process*, dan *technology* mempunyai kondisi-kondisi yang harus dipenuhi oleh perguruan tinggi yang bersangkutan sehingga model hipotetik ini dapat diimplementasikan. *Interface* antara komponen *people* dengan *process* menumbuhkan kolaborasi di mana setiap *people* yang terlibat harus memahami seluruh rangkaian proses yang terjadi dan memberikan kontribusi positif. *Interface* komponen *process* dengan *technology* menghasilkan otomatisasi berupa dukungan teknologi terhadap proses sehingga mengurangi pekerjaan yang kerap dilakukan berulang kali. *Interface* komponen *people* dengan *technology* memungkinkan *people* melakukan analisa untuk meningkatkan kinerjanya dengan bantuan teknologi. Dengan demikian keberhasilan penerapan *knowledge management* di perguruan tinggi akan meningkatkan kemampuan kolaborasi *people* menjadi lebih efektif sehingga membuahkan hasil yang efisien. Hal itu akan melengkapi dan menjadi daya dorong proses manajemen perguruan tinggi untuk mencapai tujuan dan meningkatkan mutu pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi serta menciptakan keunggulan kompetitif organisasi.

## B. Implikasi

Berdasarkan simpulan di atas maka implikasi dari penelitian ini diantaranya:

1. Perguruan tinggi sebagai organisasi pendidikan profesional berbasis ilmu pengetahuan dimungkinkan untuk menerapkan *knowledge management* pada setiap komponen strategis.
2. Ketersediaan orang (*people*) yaitu dosen dan tenaga kependidikan yang senang belajar dan berbagi pengetahuan serta pemimpin yang memahami perannya sebagai *policy manager*, *network manager*,

LIRIS RASPATININGRUM, 2017

**PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM LAYANAN AKADEMIK  
DI PERGURUAN TINGGI**

universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

*environment manager, crisis manager, knowledge gap identifier* dan *future leader preparation* akan mempermudah penerapan *knowledge management* pada layanan akademik di perguruan tinggi.

3. Proses (*process*) membantu orang (*people*) menangkap, menciptakan, menggunakan kembali, membagikan, dan menyebarkan apa yang mereka ketahui kepada orang lain dalam siklus yang berkesinambungan. Aktivitas *knowledge creation, knowledge capture & use, knowledge sharing* hanya akan efektif jika proses yang diterapkan di perguruan tinggi mendukung untuk itu. Tanpa adanya proses yang jelas, maka tidak akan dapat tercipta budaya pengetahuan di dalam organisasi perguruan tinggi.
4. Teknologi seyogyanya harus dikuasai oleh sumber daya manusia (*people*) yang kompeten dan terampil dalam bidang tersebut. Dengan teknologi, perguruan tinggi mampu menyediakan fungsi canggih untuk publikasi, organisasi, visualisasi, kontekstualisasi, pencarian, pengambilan, dan distribusi pengetahuan, serta fungsi pendukung komunikasi, kolaborasi, kerja sama dan menghubungkan individu dalam jaringan sosial. Teknologi merupakan faktor pemungkin yang membuat proses-proses layanan akademik dalam *knowledge management* dapat berjalan lebih efektif.
5. Pengembangan model hipotetik penerapan *knowledge management* dalam layanan akademik di perguruan dapat disesuaikan dengan karakteristik masing-masing lembaga. Oleh karena itu masing-masing perguruan tinggi dimungkinkan membangun model *knowledge management* dengan formulasi dan titik tekan yang berbeda. Akan tetapi, prinsip dasarnya sama yaitu kinerja *knowledge management* tidak pernah lepas dari tiga komponen utama, yaitu orang (*people*), proses (*process*), dan teknologi (*technology*).

### C. Rekomendasi

Berdasarkan simpulan dan implikasi di atas maka dikemukakan beberapa rekomendasi sebagai berikut.

**LIRIS RASPATININGRUM, 2017**

**PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM LAYANAN AKADEMIK  
DI PERGURUAN TINGGI**

universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

1. Perguruan tinggi disarankan untuk mempelajari secara mendalam tentang penerapan *knowledge management* pada lima proses utama, yaitu (1) proses penelitian; (2) proses pengembangan kurikulum; (3) proses layanan mahasiswa dan alumni; (4) proses layanan administrasi; serta (5) perencanaan strategis dalam rangka memperkokoh dan memperkuat lembaga dalam meningkatkan pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi
2. Keterlibatan orang (*people*) dalam penerapan *knowledge management* untuk meningkatkan kualitas layanan akademik di perguruan tinggi diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:
  - a. membangun komunitas pembelajar di kalangan dosen maupun tenaga kependidikan untuk mendorong kecepatan pemerolehan dan proses berbagi pengetahuan di lingkungan perguruan tinggi yang pada akhirnya akan menunjang kelancaran penerapan *knowledge management*;
  - b. mendorong dan membantu dosen dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan kompetensi pengetahuannya melalui tugas belajar (pendidikan lanjutan), pelatihan, pengembangan karir, *coaching* dan *mentoring* dari atasan, pertemuan pemecahan masalah, *team teaching* dan riset, pemberian tugas khusus melalui tim *ad hoc*, *benchmarking* dan magang;
  - c. memberikan penghargaan *tribute to innovators* kepada dosen dan tenaga kependidikan yang telah berkontribusi tinggi dalam pengembangan inovasi di bidang layanan akademik. Diharapkan melalui pemberian penghargaan itu dapat memunculkan semangat dan motivasi baik dosen maupun tenaga kependidikan agar mereka membuat karya yang unggul sebagai solusi pemecahan masalah yang selama ini sering dihadapi;
  - d. menetapkan strategi dan upaya yang sungguh-sungguh untuk mengatasi ketidaksinambungan regenerasi sumber daya manusia tenaga kependidikan agar hambat transfer *knowledge* dari pegawai senior ke pegawai junior dapat tertangani; dan
  - e. keterlibatan pimpinan (*leadership*) sebagai *policy manager*, *network manager*, *environment manager*, *crisis manager*, *knowledge gap identifier* dan *future leader preparation* perlu dipahami oleh semua pimpinan di setiap level. Karena peran pimpinan mulai dari *top management* hingga tingkat program

LIRIS RASPATININGRUM, 2017

**PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM LAYANAN AKADEMIK  
DI PERGURUAN TINGGI**

universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

studi sangat dibutuhkan dalam perumusan dan penetapan kebijakan agar memungkinkan terciptanya saluran-saluran *knowledge processing*.

3. Penerapan *knowledge management* di perguruan tinggi harus selaras dengan peningkatan mutu penyelenggaraan tridarma perguruan tinggi. Beberapa cara agar penerapan *knowledge management* menjadi pengungkit kinerja perguruan tinggi yaitu:
  - a. mengefektifkan proses aliran pengetahuan yang berjalan di dalam institusi;
  - b. menjadikan ide, kreativitas, riset, dan inovasi serta pekerja pengetahuan (*knowledge worker*) sebagai aset utama institusi;
  - c. menjadikan *knowledge management* sebagai *part of system* institusi sehingga proses *knowledge creation*, *knowledge capture & use*, dan *knowledge sharing* saling terhubung dengan rencana strategis institusi;
  - d. membuat wadah yang kondusif untuk tempat berbagi pengetahuan;
  - e. mengoptimalkan fungsi *Knowledge Management System* sebagai sarana pengelolaan pengetahuan yang mendukung penangkapan dan penggunaan kembali pengetahuan (*knowledge capture and use*) serta berbagi pengetahuan berbasis elektronik; dan
  - f. melakukan evaluasi secara periodik terhadap implementasi *knowledge management*.
  
4. Untuk mengorganisir *knowledge management* pada ketiga proses utama diperlukan dukungan teknologi (*technology support*) sebagai alat bantu. Beberapa hal terkait teknologi yang harus dilakukan yaitu:
  - a. melakukan integrasi sistem informasi sesuai dengan arsitektur sistem informasi terintegrasi yang telah ditetapkan; dan
  - b. membangun berbagai aplikasi sistem informasi untuk mendukung proses kolaborasi antara komponen *people* dan *process*.

5. Merumuskan model penerapan *knowledge management* di perguruan tinggi yang disesuaikan dengan karakteristik perguruan tinggi. Model yang hendak dikembangkan bagi perguruan tinggi yang belum mengimplementasikan *knowledge management* strategi implementasi yang perlu dilakukan yaitu:
  - a. menetapkan kebijakan *knowledge management* di perguruan tinggi yang diintegrasikan dengan rencana strategis (Renstra) lembaga. Agar *knowledge management* dapat berjalan berkesinambungan, maka penerapannya harus sesuai dengan karakter dan keunikan perguruan tinggi itu sendiri;
  - b. menggairahkan orang (*people*) untuk senang belajar dan berbagi pengetahuan sehingga mempermudah penerapan *knowledge management* dalam kegiatan layanan akademik;
  - c. menjalin komunikasi, pertukaran informasi, dan interaksi yang berkelanjutan sehingga *knowledge creation* terjadi dan menghasilkan inovasi-inovasi berupa perubahan-perubahan positif dalam administrasi, proses, dan produk layanan akademik;
  - d. meningkatkan aktivitas memindaian (*scanning*) dan interpretasi lingkungan eksternal, menangkap (*capturing*) keluhan, kritik, saran dan masukan dari berbagai pihak, mengadakan riset, dan pengembangan dalam komponen strategis perguruan tinggi;
  - e. menumbuhkan rasa saling percaya (*trust*) di antara sesama staf, staf dengan institusi, maupun antara staf dengan pimpinan. Rasa saling percaya menjadi kunci utama terjadinya *knowledge sharing culture*; dan
  - f. membangun *Knowledge Management System* sebagai sarana pengelolaan pengetahuan yang mendukung penangkapan dan penggunaan kembali pengetahuan (*knowledge capture and use*) serta berbasis pengetahuan berbasis elektronik.

Usulan penelitian berikutnya diharapkan mengkaji lebih dalam hasil rumusan model hipotetik penerapan *knowledge management* dalam layanan akademik di perguruan tinggi secara efektif yang diterapkan pada komponen strategis lainnya.