

**Strategi *Knowledge Management* pada PLN APJ Kediri: Studi Deskriptif strategi
knowledge management dan Pengetahuan yang tersedia pada PLN APJ Kediri**

Adyas Surya Hakim¹

070810059

ABSTRAK

Pada penelitian ini membahas tentang penerapan strategi knowledge management pada PLN APJ Kediri. Dimana strategi pengelolaan pengetahuan merupakan hal sangat penting guna menghadapi tantangan global saat ini dengan pengelolaan pengetahuan maka akan dapat menciptakan sebuah aset baru bagi perusahaan yang dapat dikembangkan menjadi sebuah inovasi, penelitian ini nantinya akan ditujukan untuk dapat mengetahui bagaimana deskriptif dari penerapan strategi KM yang ada pada PT PLN APJ Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui bagaimana gambaran tentang strategi pengetahuan dan pengetahuan apa yang dimiliki oleh PT PLN APJ Kediri. Pada penelitian ini ditemukan bahwa knowledge management sistem pada PLN APJ Kediri yang menggunakan model SECI . dimana model ini menekankan pada proses sosialisasi, eksternalisasi ,kombinasi dan internalisasi

Kata Kunci: Knowledge management, SECI, Knowledge management strategy.

¹ Mahasiswa Ilmu informasi dan perpustakaan Universitas Airlangga

ABSTRACT

In this study discusses the application of knowledge management strategies in PLN APJ Kediri. Where do knowledge management strategy is very important in order to face the global challenges of today with the administration of the knowledge it will be creating a new asset for companies that can be developed into an innovation, this research will be aimed to be able to figure out how descriptive KM implementation strategies that exist in PT PLN APJ Kediri. This study used a descriptive quantitative approach to this method is meant to be able to know how the idea of knowledge strategy and knowledge of what is owned by PT PLN APJ Kediri. In this study found that the knowledge management system at PLN APJ kediri the SECI model. which this model emphasizes the process of socialization, externalization, combination and internalization

Key word : Knowledge management, SECI, Knowledge management strategy.

Latar belakang masalah

Dewasa ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat berpengaruh terhadap penyebaran informasi dan pengetahuan, yang seakan tidak ada batasan. Informasi menjadi hal yang sangat penting, baik oleh individual, instansi pemerintah, maupun swasta. Perkembangan informasi dan penyebaran informasi mempunyai peranan dalam menciptakan kemajuan di semua bidang yang diperuntukan bagi kepentingan manusia pada umumnya, dan khususnya perusahaan atau sebuah organisasi yang telah melakukan kegiatan pengolahan informasi untuk dapat bertahan dan berkembang di era globalisasi saat ini. Maka dari itu sebuah sistem pengolahan informasi menjadi salah satu bagian penting bagi perusahaan atau organisasi dalam meningkatkan produktifitas serta pengembangan inovasi.

Informasi juga mempunyai peranan penting terhadap berkembangnya suatu organisasi, dimana kebijakan-kebijakan dan keputusan yang diambil berdasarkan informasi yang diperoleh akan berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan atau organisasi dan memberikan manfaat pada kemajuan kinerja organisasi. Namun tidak serta merta informasi dapat langsung di gunakan bagi sebuah organisasi, informasi tersebut harus dirubah menjadi pengetahuan. Dimana Pengetahuan adalah informasi yang telah dianalisis dan di organisasikan sehingga dapat dimengerti dan digunakan untuk memecahkan masalah dan mengambil keputusan(Turban et al, 2004).

Jika kita amati, apakah McDonald sukses karena memproduksi Burger yang paling enak? Dan apakah KFC sukses karena memproduksi ayam goreng paling enak? Tentu saja bukan. Mereka sukses karena memiliki pengetahuan dan menerapkan strategi yang tepat berdasarkan keinginan para pelanggan mereka, di mana pelanggan ternyata menginginkan pelayanan yang cepat dan *flexible* dengan waktu yang mereka miliki. Demikian juga dengan Indomaret, Alfamart, Circle K

apakah mereka sukses karena menjual dengan harga termurah? Apalagi kalau kita melihat Google, Facebook, Microsoft mereka semua sukses karena mampu melakukan pengolahan dan analisis atas pengetahuan yang mereka peroleh sehingga mereka dapat melakukan sebuah inovasi yang sesuai dengan keinginan para *user*.

Maka dari itu perlu adanya perubahan paradigma dalam sebuah organisasi yang berbasis *resource-based* menjadi *knowledge-based*, yang dalam hal ini bertumpu pada hasil analisis bidang ilmu pengetahuan seperti pohon *industry*, kemasan informasi, metadatabase data *meaning*, data *warehouse* dan sebagainya. Hal ini akan dapat berpengaruh pada peningkatan kemampuan SDM.

Kualitas SDM harus dapat membawa kesadaran persiapan membangun masyarakat yang berbasis *knowledge base (knowledge base society)* yang akan dapat menjadi sebuah syarat bagi sebuah lembaga atau organisasi untuk dapat menjawab tantangan globalisasi.

Pengolahan pengetahuan juga dapat memberikan sebuah sumber keunggulan dari sebuah organisasi, untuk dapat bertahan dan menjaga kelangsungan hidup suatu organisasi, maka dari itu suatu organisasi dituntut untuk lebih cepat beradaptasi dengan lingkungan eksternal dan secara terus menerus mengembangkan diri dan produknya. Sebuah organisasi dituntut untuk dapat menjadi sebuah *trendsetter* atau pemicu perubahan guna dapat menciptakan dan mewujudkan *value* melalui sebuah inovasi.

Carl Davidson dan Philips Voss (2003) mengatakan, sebenarnya mengelola *knowledge* adalah cara organisasi mengelola pengetahuan yang dimiliki karyawan mereka dalam jangka waktu tertentu. Dari pendapat beberapa pakar di atas dapat diartikan sebagai berikut, *knowledge management* atau sekarang yang lebih populer disebut Learning Organization adalah suatu

sistem pengolahan yang mampu mengatur bagaimana penerapan suatu pengetahuan pada sistem manajemen perusahaan terkait seperti bagaimana orang – orang dari berbagai tempat yang berbeda mulai saling bicara menggunakan sistem kerja virtual, sharing antar anggota serta proses duplikasi dari pengetahuan yang di miliki oleh setiap karyawan.

Dan Sebagai salah satu perusahaan yang telah menerapkan konsep *knowledge sharing*, mencantumkan tentang pelaksanaan *knowledge management* pada struktur organisasi, sudah menggunakan system portal sebagai penunjang *knowledge sharing* dan juga sebagai salah satu perusahaan yang menjadi nominasi dalam *The Best of Performance Excellence Achievement*, PLN atau Perusahaan Listrik Negara menjadi salah satu perusahaan yang telah siap untuk bersaing di era globalisasi saat ini serta siap untuk dapat menjawab tantangan di abad 21 ini.

PLN yang merupakan salah satu perusahaan BUMN yang telah menerapkan *Knowledge based organizations* di seluruh area pelayanan di Indonesia dan menciptakan sistem prestasi yang dari awal menggunakan sistem golongan. PLN telah menjelma menjadi organisasi modern yang bertumpu pada *knowledge*, di mana *knowledge* telah menjadi kebutuhan bagi organisasi tersebut dan telah menjadi salah satu sistem penilaian terhadap prestasi karyawan. Dengan adanya hal tersebut, maka PLN telah melakukan proses *knowledge Sharing* yang dibuktikan dengan dilakukannya pengisian SMUK yang dimana ini merupakan salah satu bagian dari sistem portal KMS, dalam sistem ini mewajibkan pegawai untuk mengisi SMUK (system management unjuk kreasi) sebagai salah satu media *sharing* secara *virtual* dan *sharing* juga telah di lakukan setiap apel pagi sebelum karyawan memulai pekerjaannya.

Hal ini terbukti efektif dengan cukup berfungsinya sistem penerapan KM di berbagai area pelayan PLN di seluruh Indonesia dan tidak terkecuali di APJ Kediri, di Area Pelayanan Kediri para karyawan melakukan *sharing* setiap senin pagi, yang diberi nama WCS (*World*

Class service). Pada kegiatan WCS ini para karyawan terlihat sudah tidak mempunyai kesenjangan dalam berbagi informasi yang mereka dapat dan juga membagi saran dan pengetahuan tentang masalah yang dihadapi di lapangan. Namun masih ada saja pegawai yang tidak mengikuti WCS ini dengan berbagai alasan sehingga terkesan hanya beberapa pegawai saja yang tahu tentang keadaan yang ada di lapangan.

Memang dalam proses *knowledge sharing* yang dilakukan tidak ada masalah dalam pelaksanaannya, namun dalam proses penulisan laporan sebagai dokumentasi proses *Knowledge Sharing* tidak semua pegawai langsung menulis, hanya sekitar 2 sampai 3 orang menulis laporan dari 20 pegawai yang ada pada setiap unit, tidak hanya itu saja proses pengumpulan laporan selalu dirapel pada akhir semester, hal ini dilakukan karena di akhir semester dilakukan penilaian terhadap kinerja karyawan. Jadi karyawan hanya berusaha mengumpulkan laporan saat kinerja mereka akan dinilai.

Dalam pelaksanaan *knowledge management*, di lingkungan PT PLN APJ keiri ada berbagai factor seperti faktor budaya kerja yang berbeda pada setiap area yang ada di Indonesia hal ini menyebabkan PLN merupakan perusahaan yang memiliki budaya yang berbeda – beda di setiap wilayah distribusinya. Dari semua hal tersebut menjadi sesuatu ketertarikan untuk lebih mengetahui bagaimana pengetahuan yang ada dan karakteristik pengetahuan tersebut.

Dan Untuk mempermudah pengkajian secara sistematis terhadap permasalahan yang akan diteliti, masalah dapat diuraikan menjadi pertanyaan-pertanyaan penelitian berikut :

1. Bagaimanakah Strategi penerapan Knowledge Management yang di terapkan pada PT PLN APJ Kediri.
2. Bagaimana gambaran pengetahuan, duplikasi dan kesenjangan yang ada pada PT PLN APJ Kediri.

3. Informasi apa saja yang dibutuhkan oleh PLN APJ Kediri

Temuan data di lapangan

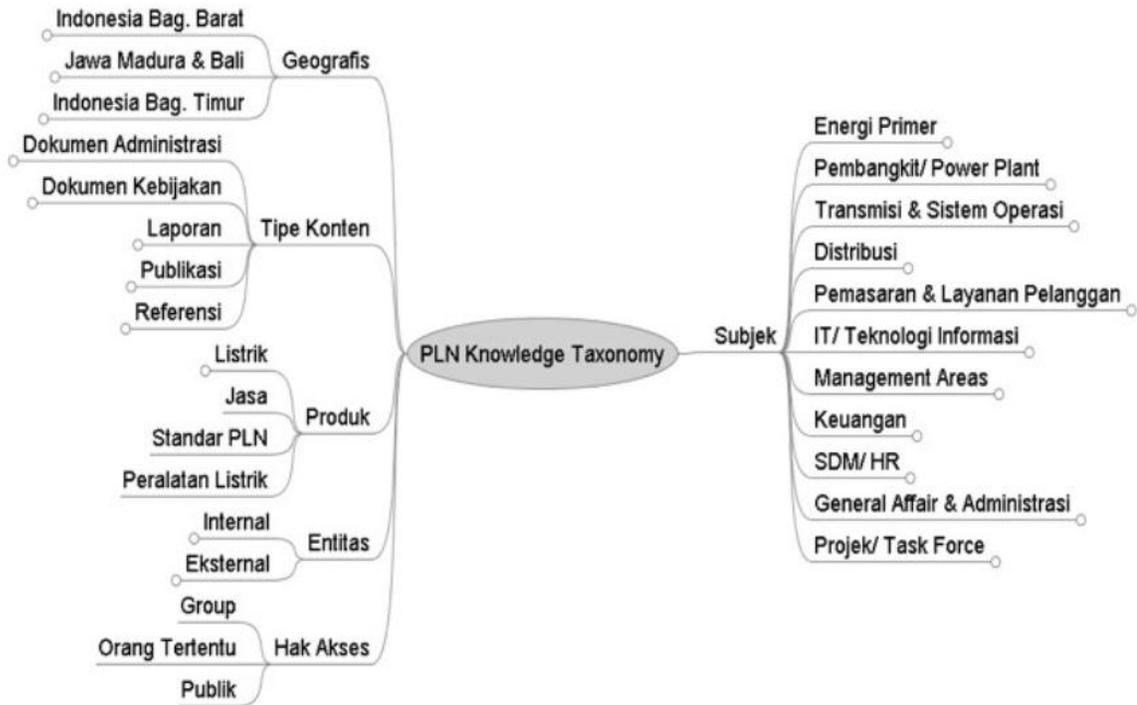
Dari data yang di dapat dengan menggunakan pengumpulan data menggunakan kuisioner dan content analisis yang di lakukan untuk melihat ide, tema dan pengetahuan yang sudah terdokumentasi dalam bentuk eksplisit di temukan data sebagai berikut.

Strategi KM

strategi KM yang diterapkan oleh PLN, bagaimana proses Sosialisasi di dukung dengan program FGD dan pemanfaatan portal KM, pada proses internalisasi (eksplisit ke tacit) disini terjadi proses pembuatan dokumen, dalam data yang diperoleh diketahui bahwa pengetahuan yang bersifat *Explicit* tidak hanya berbentuk *textual* tapi juga berbentuk *visual, audio dan* dengan menggunakan portal KM yang telah ada pengetahuan – pengetahuan tersebut dibentuk juga dan *e-learning*, dari proses internalisasi ini juga diharapkan PLN dapat membentuk sebuah pusat inovasi. Pada proses *eksternalisasi* menghasilkan sebuah peraturan yang berupa SOP, dan praktek kerja yang sesuai dalam proses ini juga terjadi sebuah pembelajaran mengenai pengetahuan yang telah di dapat dari proses sharing. Pada proses kombinasi didapat sebuah pembentukan perpustakaan, taxonomy dari setiap wilayah di PLN dimana taxonomy menggambarkan tentang geografis, tipe konten, produk, entitas, dan hak akses yang dapat digambarkan sebagai berikut :

Dalam bagan *taxonomy* diatas digambarkan bagaimana kombinasi dari pengetahuan akan dapat membantu proses pembuatan inovasi baru pada perusahaan. Dimana taxonomy pengetahuan tersebut dapat dilihat pda gambar di bawah.

Gamabr 1. Knowledge taxonomy



Dimana disini terlihat bahwa dasini penerapaaan KM di PLN telah memanfaatkan teknologi yang medukung kegiatan mereka dalam proses pendukung strategi KM. Pemanfaatan teknologi dalam hal ini portal KM juga di gunakan dalam berbagai kegiatan KM.

Guna mendukung penrapan *knowledge management* di lingkungan PLN APJ Kediri dibentuk sebuah unit khusus di bawah bagaian SDM yang bertugas untuk dapat mengkover dan mengelola pengetahuan yang ada di lingkungan PLN APJ Kediri, dalam unit ini ada seorang oprator yang bertugas mengelola pengetahuan yang telah terdokumentasi.

Distribusi pengetahuan

Table 1. Distribusi pengetahuan

Kategori	Dimensi/indicator	Frekuensi	Proposi
Pelayanan <i>costumer</i>	Hasil survey pelanggan, Penangan keluhan pelanggan, , sosialisasi ke masyarakat.	9	11,25 %
Teknik	Permasalahan tentang distribusi listrik,P2TL,pemeliharaan gardu induk,	36	45%
Strategi pengembang an perusahaan	Hasil Inovasi, strategi pemenangan perang padam, penerapan WCS di setiap UPJ	7	8,75%
Pengembang an Karyawan	Hasil seminar , hasil laporan kunjungan kerja, penataran, pelatihan kerja	11	12,75%
<i>Management Infrastructure</i>	Manajemen arsip, pembentukan SOP, budaya kerja,	9	11,25%

Laporan – laporan	Laporan keuangan, laporan tahunan, laporan penilaian pegawai	8	10%
Jumlah		80	100%

Dari table diatas dapat diketahui bagaiman distribusi pengetahuan yang ada dan apa saja jenis – jenis pengetahuan yang ada pada PLN APJ Kediri. Katergori – kategori yang ditunjukkan oleh table diatas ditentukan dari pengkelompokan pengetahuan yang ada pada portal *knowledge management* yang dapat diakses pada <http://KMDEV/> yang merupakan portal internet yang hanya dapat diakses di lingkungan PT PLN.

Table diatas menunjukan jumlah pengetahuan yang ada pada PLN APJ Kediri, dimana pengetahuan terbesar ada pada pengetahuan yang bersifat teknik dengan proporsi sebesar 45%, pengetahuan ini meliputi tentang P2TL, distribusi listrik, distribusi listrik, dan pemeliharaan gardu induk. Dan Pengetahuan mengenai pengembangan karyawan di mana pengetahuan ini merupakan pengetahuan yang meliputi hasil seminar, diklat, kunjungan kerja dan pelatihan kerja berjumlah 12,75%, pengetahuan mengenai pelayanan *customers* yang meliputi keluhan pelanggan, survey pelanggan, pendaftaran pemaangan listrik baru berjumlah 11,25%, pengetahuan mengenai *Management Infrastructure* dimana pengetahuan ini meliputi tentang manajemen arsip, pembuatan SOP, dan tentang budaya kerja berjumlah 11,25%, pengetahuan tentang hasil laporan keuangan, penilaian pegawai dan laporan tahunan berjumlah 10% dan pengetahuan tentang pengembangan perusahaan di mana pengetahuan ini meliputi pengembangan inovasi berjumlah 8,75%.

Besarnya pengetahuan yang bersifat teknis di pengaruhi dengan fungsi dari APJ, dimana APJ berfungsi sebagai bagian langsung menangani masalah teknis yang ada di lapangan.

Pengetahuan yang ada pada PT PLN APJ Kediri

Jika dilihat dari tujuan perusahaan yang mesti tercapai, dimana di tahun 2012 tujuan PLN APJ Kediri adalah seperti yang telah disebutkan diatas seperti Konversi 35.800 KWH meter tua, memperoleh ISO 9001:2008, menjalankan rantai nilai *Knowledge Management* dan memenangkan perang padam jilid 2 serta membantu PLN secara umum mengalahkan TNB Malaysia, dari hal tersebut dapat diketahui bahwa pengetahuan yang paling dibutuhkan adalah pengetahuan tentang teknik, pelayanan pelanggan, dan pengetahuan tentang pengembangan perusahaan.

Teknik menjadi salah satu pengetahuan inti yang dibutuhkan, karena salah satu strategi pemenangan perang padam jilid 2 adalah menurunkan anggun pada listrik sebesar 50%, hal ini yang menjadi pengetahuan permasalahan teknik kelistrikan yang sangat penting.

Pengetahuan tentang pelayanan pelanggan disini adalah pengetahuan yang berhubungan langsung dengan pelanggan dari sosialisasi ke pelanggan tentang kelistrikan, pemasangan listrik, penataan listrik yang tepat. Hal ini menjadi bagian inti dari pengetahuan yang dibutuhkan karena salah satu tujuan utama dari PLN sendiri adalah mendapatkan ISO ISO 9001:2008 tentang pelayanan.

Pengetahuan tentang pengembangan perusahaan adalah pengetahuan yang berhubungan dengan hasil inovasi yang ada pada PLN APJ Kediri, pengetahuan ini menjadi sebuah pengetahuan inti karena untuk dapat mengalahkan TNB Malaysia di butuhkan sebuah inovasi.

Dan jika dilihat dari pengetahuan yang tersedia pada PT PLN APJ Kediri dapat dilihat pada table 3.2, dan di ketahui jumlah pengetahuan untuk kategori teknik sebesar 45%, pelayanan pelanggan sebesar 11,25% , dan pengembangan inovasi sebesar 8,75% .

Namun dalam proses pendokumentasian pengetahuan diketahui terjadi duplikasi pengetahuan, hal ini di ketahuai dari dokumentasi pengethaun karyawan yang ada, dalam table dapat di lihat bahwa duplikasi pengetahuan sebesar 21,25%,.

Aalisis SWOT

Dari data yang di peroleh peneliti melakukan sebuah analisis yang bertujuan untuk dapat mengetahui kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, dalam penelitian ini peneliti mengguna analisis SWOT dimana analisis ini dipilih karena analisis SWOT sendiri dipakai untuk mengetahui bagaimana kekuatan (*strength*) , kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*) dan tantangan (*Treath*) dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Dari penjelasan dan data yang telah di dapat dari bagaimana strategi KM yang di terapkan oleh PLN APJ Kediri dan bagaiman pengetahuan yang tersedia pada APJ Kediri dapat dilakuakn analisis SWOT sebagai berikut :

Strength (kekuatan) : dari data yang di dapat dapat di analisis bahwa yang menjadi kekuatan di PLN APJ Kediri adalah tidak terjadinya gap, disini dapt di buktikan antara pengethaun inti yang dibutuhkan oleh PLN APJ Kediri dan persediaan pengetahuan yang tersedia (dapat dilihat pada table 3.1) dengan tidak adanya gap memungkinkan PLN APJ Kediri untuk dapat memenuhi segala pengeatahuan guna mendukung tujuan terbentuknya KM di lingkungan PLN APJ Kediri dan tujuan dari perusahaan sendiri, terdapat ide akan inovasi bagi perusahaan hal ini di ketahuai dari dokumen yang ada di lingkungan PLN

APJ Kediri tentang inovasi yang mungkin bias di lakukan oleh PLN APJ Kediri pengetahuan tentang hal ini sendiri sebesar 8,75%,

Weaknes (kelemahan) : dari data yang di peroleh dapat di analisa bahwa yang menjadi kelemahan PLN APJ Kediri adalah terjadinya proses duplikasi pengetahuan dimana hal ini dapat di lihat pada table 3.2. dengan adanya duplikasi pengetahuan ini dapat menyebabkan terhambatnya proses inovasi perusahaan, serta pengetahuan yang tersipan menjadi homogen atau pada stau tipe pengetahuan. Hal ini akan menjadi acuan besar jika tawar terjadi dan semakin besar karena akan dapat menghambat strategi dari pengembangan dan tujuan dari perusahaan. Kurang bekenanya UNIT penganan KM disini dapat dilihat dari hasil observasi dan data yang diperoleh unit KM kurang bekerja sebagaimana mestinya dan terkesan untuk pelengkap saja, hal ini tentu akan sangat merugikan perusahaan karena perusahaan akan mengeluarkan anggaran untuk menggaji karyawan pada unit ini sementara unit ini tidak bekerja sebagaimana mestinya.

Opportunity (Peluang) : dengan pengembangan portal keluhan pelanggan memungkinkan PLN APJ Kediri dapat dengan cepat mengetahui keluhan pelanggan serta dapat memaksimalkan system pelayanan pelanggan, hal ini juga didukung dengan perkembangan ITC saat ini dimana dunia maya atau internet menjadi semacam dunia sendiri yang sangat ramai, tersedianya pengetahuan tentang permasalahan teknik sebesar 45% menjadi PLN akan kuat untuk dapat memenangkan perang padam jilid 2 yang dimana ini merupakan salah satu tujuan dari PLN APJ Kediri di tahun 2012.

Treat (ancaman) : penggunaan system portal pengetahuan menjadi sebuah ancaman tersendiri karena system ini hanya dapat diakses pada lingkungan PLN APJ Kediri dan kebanyakan di akses di akhir semester untuk dapat memenuhi penilai pegawai yang

dilakukan, untuk memenuhi sistem penilaian sehingga hal ini memungkinkan tidak digunakan pengetahuan yang ada di portal KM padahal penggunaan pengetahuan akan dapat membantu proses pengembangan inovasi perusahaan untuk dapat mencapai tujuan KM dan tujuan dari PLN APJ Kediri sendiri untuk dapat mengalahkan TNB Malaysia.

Kesimpulan

Guna dapat menciptakan inovasi – inovasi PLN telah mengembangkan beberapa tool seperti website KM, unit khusus yang menangani KM serta menarapkan budaya sharing pada seluruh unit jaringan. Dimana dengan merepakan ini PLN mencoba membuat suatu budaya baru yaitu budaya pembelajaran .

Dengan target di tahun 2016 PLN bertekad menjadi perusahaan yang berbasis pada pembelajaran, untuk dapat mencapai itu PLN juga mempunyai program – program yang nantinya akan di dukung dari penerapaaan KM di lingkungan PLN APJ Kediri. Program – program tersebut adalah WCS atau *world class service* guna mensukseskan program tersebut di tahun 2012 ini PLN bertekad untuk dapat memenegkan perang padam jilid 2 dan mengalahkan TNB Malaysia. Kegiatan –kegiatan yang telah disebutkan diatas merupakan salah satu dari rangkaian program PLN APJ Kediri guna memaksimalkan WCS dan mendapatkan ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 ini memandakan bahwa suatu perusahaan atau cabang dari perusahaan tersebut telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal penjaminan mutu produk atau jasa yang dihasilkan. ISO 9001 merupakan standar kerja yang diterapkan pada sistem organisasi yang nantinya akan membawa pada perencanaan kerja yang lebih matang dan selalu termonitor. Untu mencapai ISO ini PLN APJ Kediri juga harus melaksanakan prosedur dengan mendokumentasikan instruksi kerja yang ada disesuaikan dengan standar manajemen mutu ISO 9001:2008. Dengan terdokumentasinya sistem kerja maka dibutuhkan suatu rangkaian proses dari knowledge management poin ke 2,

Rantai Nilai Manajemen Pengetahuan itu terdiri dari : 1. *Exchange of Tacit Knowledge* (Pemerolehan Pengetahuan), adalah dengan cara organisasi mengembangkan jaringan online agar karyawan dapat berkomunikasi dengan supervisor / manajer. 2. *Conversion from Tacit Knowledge to Explicit Knowledge* (Penyimpanan Pengetahuan), adalah mengubah data ke dalam bentuk digital, berdasarkan kerangka kerja yang telah disusun, dengan bentuk akhir sebuah database yang solid. 3. *Combination of Explicit Knowledge* (Penyebaran Pengetahuan), dilakukan dengan menggunakan search engine, untuk mencari dokumen informasi yang tersimpan dalam database online. 4. *Conversion from Explicit knowledge to Tacit Knowledge* (Penerapan Pengetahuan), upaya yang dilakukan oleh perusahaan agar pengetahuan yang telah terdokumentasi dengan baik tersebut bermanfaat bagi Supervisor dan Manajer.

Sebenarnya ada hal yang menarik yang perlu dikembangkan oleh PLN APJ Kediri untuk mengembangkan *Knowledge Management* yang mampu membantu PLN APJ tersebut untuk cepat meraih ISO, yakni dengan menerapkan program PENA PLN yang digagas oleh PLN Pusat beberapa waktu lalu, program ini membantu penerapan tacit to explicit yang bisa diwujudkan lewat program pelatihan menulis, *Professional Writing Skills Workshop*. Program ini bertujuan mengatasi hambatan mental dan teknik menulis, membiasakan diri menulis untuk free writing dan fast writing, serta mengeksplorasi ide sehingga produktif untuk menulis. Walaupun ada kendala, program ini memerlukan narasumber yang mampu memberikan informasi dan informasi yang diberikan tersebut mampu dialihkan acitnya ke pengetahuan tertulis.

Disamping melakukan berbagai macam Workshop untuk menyempurnakan *Knowledge Management*, PLN APJ Kediri juga harus menyiapkan *Knowledge Management Smart System* yang akan digunakan, apakah akan menggunakan *Fuzzy Logic*, teknologi berbasis aturan yang dapat merepresentasikan ketidakpresisian, dan menggunakan asumsi subjective untuk nilai yang

mendekati atau Neural Network, mempelajari pola dan jumlah data yang banyak dengan menyaring data, mencari hubungan, membangun model, dan mengoreksi kesalahan, secara reflek seperti pola pemrosesan pada otak manusia. Sepertinya yang lebih cocok adalah sistem neural network, karena PLN APJ Kediri memiliki jumlah data yang banyak dan melakukan berbagai karakteristik yang sesuai dengan *Neural Network System*

DAFTAR PUSTAKA

- _____.1998. *analisa SWOT sebagai Langkah Awal perencanaan Usaha*. Makalah.Jakarta:SEM Institute.
- Blake, C. (2004), "Doing the Knowledge", Proceedings of Doing the Knowledge - Exploiting knowledge Management strategies to increase quality & Profitability in building & construction, London 30th March 2004
- Blanch, T. (2004), "Doing the Knowledge", *Proceedings* of Doing the Knowledge - Exploiting knowledge Management strategies to increase quality & Profitability in building & construction, London 30th March 2004
- Bungin, Burhan. 2005. Metodologi penelitian kuantitatif: komunikasi,ekonomi, dan Lebijakan pubik serta ilmu-ilmu social lainnya, kencana, Jakarta.
- Collison, C., Parcell, G. (2002), *Learning to Fly*, Capstone: London
- Dalkir,Kimiz. *knowledge management in theory and practice*. McGill University,2005.
- Davenport, Thomas H. and Lawrence Prusak. Working Knowledge: How organizations manage what they know.Boston: Harvard business School Press.1998.
- Davidson, Carl & Philips Voss (2003). Knowledge Management : An Introduction to Creating a Competitive Advantage From intellectual capital, vision Books , New Dehli,India.
- Dixon, N. (2000), *Common Knowledge*, Harvard Business School Press: Boston, Mass.
- Hasan,iqbal, pokok pokok materi metodologi penelitian dan aplikasinya,ghalia,Indonesia,Jakrta,2002
- Hisyam,M.S.1998. *teknik mencari peluang usaha dan memuali serta mendirikan lembaga/badan usaha (koprasid dan non koprasid)*. Makalah. Jakarta : SEM Institute.
- Itami, Hiroyuki and Thomas W Roehl.Mobilizing invisible assets.Cambridge Harvard university press. 1987.

Liebowits, Jay and Thomas J. Beckman. Knowledge organizational learning."sloan management Review (fall 1993) :37-50

Munir, Ningky. Knowledge management Audit, Jakarta: PPM.2008.

Neuman, W. Lawrence. 2003. *Social Research Methods*. Boston: Allyn and Bacon.

Nonaka, Ikujiro and Takeuchi, Hirotaka (1995). *The Knowledge Creating Company: How Japanese Companies Create The Dynamics Of Inovation*. Oxford:Oxford University Press.

Okezone (2012). "Telkom komitmen bangun true broadband nasional". www.okezone.com/read/diakses pada 2012/01/10.

Probst, G., Raub, S., Romhardt, K. (2001), *Managing Knowledge – Building Blocks for Success*, Wiley: Chichester.

Robert, Bob., Halen Gillingham."Implementing Knowledge Management: a practical Approach." *Journal of knowledge management practice*", 7(1) march 2006.

Setiarso, Bambang, dkk.,penerapan Knowledge management pada Organisasi. Yogyakarta : Graha ilmu.2009.

Srikantajah and Koenig. in "*knowledge management in theory and practice*"., ed Dalkir,Kimiz, 251-256., McGill University,2005.

Suyanto,Bagong dan sutinah (ed). 2005.metode penelitian social: berbagi Alternatif pendekatan, Kencana , Jakarta.

Telkom (2011), "Telkom raih penghargaan terbaik dalam IQA for BUMN 2006".<http://www.telkom.co.id/pojok-media/siaran-pers/telkom-raih-penghargaan-terbaik-dalam-iqa-for-bumn-2006.html> diakses pada tanggal 1 november 2011

Tiwan. In "knowledge management audit" , ed. Munir.Ningky,92. , Jakarta: PPM.2008

Tlaine (2012), "Implementing Knowledge Management: A Practical Approach".
<http://www.tlaine.com/articl107.htm> diakses pada tanggal 1 desember 2012.

Turban,E Epharim McLeanand James Wetherbe. *Information Technology For Management: Transforming Organizations in the digital economy*. San Fransisco: john Wiley & sons,Ltd.2004

Willard.in "*knowledge management in theory and practice*"., ed Dalkir,Kimiz, 251-256., McGill University,2005.