

DISEMINASI *KNOWLEDGESHARING* DI LINGKUNGAN STAF PDAM GIRI MENANG MATARAM

1. Latar Belakang

Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan (*knowledge*) merupakan sumberdaya organisasi yang sangat penting dalam menjamin keunggulan bersaing secara berkelanjutan perusahaan di lingkungan ekonomi yang dinamis dan kompetitif (Davenport & Prusak, 1998; Foss & Pedersen, 2002; Grant. 1996; Spender & Grant. 1996). Untuk mencapai keunggulan bersaing perusahaan tidak cukup hanya dengan mengandalkan system pelatihan dan staffing yang hanya focus pada bagaimana memperoleh tenaga kerja dengan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan atau kompensasi khusus (Brown & Duguid, 1991). Dalam hal ini perusahaan harus mempertimbangkan bagaimana cara keahlian dan pengetahuan dari para ahli kepada setiap individu yang membutuhkan di dalam organisasi (Hinds, Patterson. & Pfeffer. 2001). Lebih jauh dikatakan oleh Damodaran & Olphert (2000) bahwa perusahaan (organisasi) perlu untuk menekankan dan mengeksploitasi secara lebih efektif semua sumberdaya berbasis pengetahuan (*knowledge-based resources*) yang telah ada dalam organisasi.

Mereka menggambarkan berbagai cara budaya berinteraksi dengan *knowledge sharing* (1) budaya membentuk asumsi tentang pengetahuan yang bermanfaat untuk dipertukarkan; (2) budaya merupakan katalisator bagi hubungan anantara pengetahuan yang dimiliki karyawan dengan pengetahuan organisasi (*organizational knowledge*); (3) budaya membangun konteks bagi interaksi social sebagai peran kunci bagaimana pengetahuan akan dibagi; (4) budaya menciptakan proses bagaimana pengetahuan baru diciptakan, divalidasi dan didiseminasi di seluruh bagian dalam organisasi.

Sebuah Organisasi dikatakan berbasis *knowledge sharing* ketika dalam operasionalnya secara sistimatis belajar dari setiap kesalahan yang dilakukan untuk mencapai keberhasilan. Organisasi semacam ini memandang pengetahuan (*knowledge*) sebagai mata uang yang sangat penting dan menilai setiap pengalaman dapat dijadikan kesempatan pembelajaran bagi seluruh staf dan rekan di luar organisasi. Oleh karenanya, organisasi berbasis *knowledge sharing* memiliki kemampuan untuk meningkatkan layanan secara terus-menerus.

Tetapi, perlu diingat bahwa organisasi *knowledge sharing* tidak lahir begitu saja, melainkan diciptakan melalui proses yang sistimatis dengan mengatasi setiap hambatan (*barrier*). Untuk bisa menjadi sebuah organisasi *knowledge sharing* dibutuhkan kepemimpinan yang mendorong adanya pengetahuan sebagai budaya organisasi, memberikan

dukungan pembiayaan dan struktur penyelenggaraan serta mendorong kerjasama dengan pihak luar organisasi Janz, B., & Prasarnphanich, P. (2003). Semua ini dibutuhkan untuk membangun lingkungan internal organisasi agar kemampuan teknis sumberdaya manusia meningkat serta mengembangkan bentuk praktik bagaimana seharusnya menangkap, mempelajari dan berbagi pengetahuan. Hal yang berlawanan ditemukan dalam kajian di PDAM Nusa Tenggara Barat (Hermanto, 2015) bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap proses knowledge nmanagement (*knowledge sharing*).

2. Masalah

Proses *knowledge sharing* dalam sebuah organisasi (perusahaan) ditentukan oleh budaya organisasi dan kepemimpinannya. Proses ini akan baik jika terdapat *trust* (rasa saling percaya) antara pihak yang memberi dan menerima transfer pengetahuan sehingga menghasilkan luaran berupa keunggulan bersaing organisasi. Di PDAM Giri Menang Mataram, sebagai salah satu PDAM yang telah diteliti menunjukkan bahwa budaya organisasi dan kepemimpinan memperlihatkan pengaruh berbeda terhadap proses knowledge management (*knowledge sharing*). Oleh karenanya diperlukan sentuhan kegiatan berupa pengabdian dalam bentuk diseminasi tentang *knowledge sharing* sehingga semua unsur organisasi dapat memahami konsep dan implementasi *knowledge sharing* dalam organisasi.

3. Tujuan Kegiatan

Tujuan kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah agar muncul adanya kesadaran (*awareness*) seluruh unsur dalam organisasi PDAM Giri Menang Mataram mengingat bahwa keberhasilan *knowledge sharing* sangat ditentukan oleh kepemimpinan atau *leadership* (sebagai salah satu *driver knowledge sharing*). Peran pemimpin sangat strategis dalam menciptakan budaya kerja organisasi sehingga setiap peran individu di dalam organisasi, apakah sebagai pihak pemberi pengetahuan atau penerima transfer pengetahuan, menjalankannya disertai adanya *trust* di dalamnya.

4. Manfaat Kegiatan

Beberapa pihak akan memperoleh manfaat dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah Memberikan pemahaman yang sesungguhnya tentang konsep *knowledge sharing* dan bagaimana seharusnya disosialisasikan anatara sesama anggota organisasi dalam hal ini staf dan pimpinan PDAM Giri Menang Mataram.

- Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan PDAM maupun kelompok stakeholder lainnya., karena dengan membaiknya proses knowledge sharing maka kinerja individu dan perusahaan dapat ditingkatkan.
- Membantu pemerintah daerah Kabupaten Lombok Barat dan Kota Mataram dalam usaha peningkatan kualitas sumber daya manusia, khususnya di lingkungan intitusi yang langsung meberikan layanan kepada masyarakat luas.

5. Proses Pelaksanaan Kegiatan

5.1. Persiapan

- 1) Melakukan pendekatan dengan manajemen Perusahaan Daerah Air Minum Giri Menang terkait rencana kegiatan yang akan dilakukan. Hal ini penting mengingat bahwa pengabdian masyarakat tersebut melibatkan unsur-unsur karyawan dari seluruh bagian dan mewakili lapisan yang ada dalam struktur organisasi.
- 2) Mendiskusikan lingkup materi pengabdian agar sesuai dengan tujuan dilakukannya program tersebut, seperti konsep dasar knowledge sharing dan manfaatnya bagi pengembangan individu khususnya dan organisasi umumnya.
- 3) Membuat kesepakatan tentang waktu dan tempat pelaksanaan, sekaligus rencana pendekatan pada saat diadakannya acara, seperti tanya jawab antara peserta dengan pembawa materi dan diskusi sesama peserta.
- 4) Menyusun materi pengabdian terkait dengan filosofi terbentuknya pengetahuan dalam organisasi, lahirnya teori perusahaan berbasis sumberdaya dan berbasis pengetahuan, serta proses-proses manajemen pengetahuan dalam perusahaan.
- 5) Menyediakan perlengkapan alat tulis menulis untuk kebutuhan para peserta.

5.2. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kantor PDAM Giri Menang Mataram, Jalan Pendidikan Mataram dihadiri oleh kurang lebih 25 orang staf di lingkungan Kantor PDAM Pusat di Mataram. Peserta terdiri dari Bagian Teknik, Administrasi dan Satuan Pengawas Internal dan beberapa orang dari Forum Pelanggan PDAM Giri Menang.

Pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi 2 tahap yaitu :

- 1) Penyampaian seluruh konsep terkait dengan manajemen pengetahuan (knowledge management) yang terdiri dari : Proses Terbentuknya Pengetahuan dalam perusahaan, lahirnya teori perusahaan berbasis sumberdaya (Resource Based View of the Firm, RBV) dan berbasis pengetahuan (Knowledge Based View of the Firm, KBV), serta Proses-proses Manajemen Pengetahuan.

- 2) Setelah penyampaian materi, seluruh peserta diberikan kesempatan untuk menanyakan bagaimana tentang pelaksanaan berbagi pengetahuan yang sesungguhnya.

6. Metode Kegiatan

Beberapa pendekatan yang dilakukan dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah :

1. Ceramah/tatap muka.

Mengingat bahwa isu ini merupakan hal relatif baru di kalangan staf PDAM Giri Menang, maka sebelumnya semua peserta dijelaskan secara singkat tentang materi yang akan disampaikan setelah terlebih dahulu didistribusikan materi. Hal ini dimaksudkan agar pada penjelasan atau diskusi berikutnya peserta menjadi lebih terarah dalam memahami konsep-konsep yang disampaikan.

2. Diskusi atau tanya jawab meliputi bagaimana pengalaman peserta dalam berbagi pengetahuan yang dimiliki kepada rekan satu tim, ruangan, antar bagian atau semua karyawan secara keseluruhan. Pengalaman berbagi tersebut dikaitkan dengan konsep-konsep yang diberikan, apakah sesuai atau tidak. Hal ini penting mengingat bahwa tujuan berbagi pengetahuan (sharing knowledge) adalah menciptakan organisasi menjadi lebih kompetitif melalui penyebar luasan pengetahuan secara sistematis dalam organisasi.

7. Hasil Kegiatan

Berdasarkan atas pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini beberapa hal merupakan temuan, antara lain :

1. Konsep knowledge sharing merupakan hal baru bagi berbagai kalangan, tidak terkecuali di lingkungan PDAM Giri Menang walaupun dalam praktek beberapa hal telah dilakukan sesuai dengan teori tentang knowledge sharing.
2. Para peserta belum mengenal bagaimana proses knowledge sharing secara sistematis sehingga pengalaman berbagi pengetahuan yang selama ini dilakukan menjadi kurang efektif.
3. Muncul keinginan untuk mencoba bagaimana seharusnya berbagi pengetahuan di antara rekan-rekan dalam organisasi.
4. Dibutuhkan pendampingan selama proses berbagi pengetahuan.

8. Faktor Pendukung dan Penghambat

Beberapa faktor pendukung pada kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah :

1. PDAM Giri Menang secara institusional, dan kolektivitas manajemen, dalam menyediakan tempat dan waktu kegiatan.
2. Ketertarikan peserta untuk mencoba memahami sharing knowledge secara praktis.
3. Tersedianya dana kegiatan dari Dana Kegiatan DIPA-BLU Universitas Mataram tahun anggaran 2018.

Faktor Penghambat

1. Secara organisasi di PDAM Giri Menang belum ada program sharing knowledge secara kelembagaan. Eksistensi kelembagaan ini penting mengingat bahwa proses transfer pengetahuan harus difasilitasi secara kelembagaan.
2. Waktu pelaksanaan yang sangat sempit sehingga tidak memungkinkan bagi peserta untuk memahami secara komprehensif bagaimana proses sharing knowledge yang seharusnya.

9. Evaluasi

Untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini, dibutuhkan penilaian agar bisa menghasilkan rekomendasi pelaksanaan yang lebih baik. Oleh karenanya beberapa aspek masih perlu mendapat perhatian, antara lain :

1. Adanya keterwakilan masing-masing unsur dalam organisasi, baik proporsi antar bagian maupun hirarki struktur organisasi, sangat baik.
2. Rasa ingin tahu peserta tentang bagaimana seharusnya berbagi pengetahuan dalam organisasi menunjukkan bahwa penyebaran pengetahuan teknis dan administrasi akan lebih mudah dilaksanakan.
3. Adanya keinginan peserta untuk menyelenggarakan program sejenis dengan pendekatan praktis secara lebih intens.

Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan praktis untuk pengembangan organisasi (PDAM Giri Menang). Agar hal ini bisa berlanjut dibutuhkan komitmen berbagai pihak, antar lain (1) seluruh staf PDAM yang mengikuti program pengabdian masyarakat tersebut memiliki keinginan untuk menularkan pengetahuan yang dimiliki kepada sesama unsur dalam organisasi; (2) Adanya kebijakan manajemen untuk melembagakan aktivitas dimaksud dengan membangun budaya organisasi sebagai wadah kegiatan; (3) Dibutuhkan kepemimpinan yang mampu bertindak selaku katalisator dalam proses berbagi pengetahuan.

10. Simpulan dan Saran-saran

Simpulan

Berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Seluruh pelaksanaan kegiatan pengabdian telah terlaksana dengan lancar.
2. Aktivitas para peserta cukup tinggi jika dilihat dari tingkat kehadiran selama acara berlangsung, maupun dari segi keterwakilan peserta dari unsur-unsur dalam organisasi.
3. Seluruh peserta berharap ada kegiatan sejenis, tapi dengan muatan pendekatan yang lebih praktis, sehingga bisa segera menampakkan hasil berupa perubahan secara organisasi.
4. Dukungan berbagai pihak sangat membantu terselenggaranya kegiatan pengabdian.

Saran

Dari hasil kegiatan yang telah terselenggara dengan lancar ini, dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Memperbanyak jumlah peserta dengan melibatkan berbagai stakeholder PDAM.
2. Pengabdian masyarakat yang dilakukan saat ini terbatas pada bagaimana knowledge sharing intra organisasi, sementara institusi seperti PDAM banyak bersinggungan dengan pihak luar, sehingga diperlukan pengenalan knowledge sharing antar organisasi.
3. Agar aktivitas seperti terselenggara dengan baik, dibutuhkan dukungan berbagai pihak.