

INTISARI

Knowledge merupakan salah satu *intangible assets* yang sangat penting bagi perkembangan perusahaan dalam mencapai tujuannya, sehingga *knowledge management* yang baik dewasa ini, menjadi hal yang sangat penting dimiliki oleh setiap perusahaan baik di bidang jasa maupun manufaktur. Dari hasil penelitian terdahulu disimpulkan bahwa perlunya perusahaan melakukan scanning dari mulai tahap persiapan, pengembangan, implementasi hingga evaluasi yang dampaknya akan didapatkan *key success factor & key barrier factor* dalam pelaksanaan *Knowledge Management*.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa penerapan *knowledge management system* di BRI baik dari proses persiapan, implementasi, hingga analisa faktor sukses dan penghambat pelaksanaannya. Penelitian ini dilaksanakan karena Bank BRI dengan jumlah unit kerja lebih dari 8000 unit, maka sangat memerlukan adanya pengelolaan dan penggunaan *Knowledge Management* yang baik agar bisnis dan operasional menjadi lebih efektif.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa *key success factor* yang paling dominan dalam pelaksanaan KM di BRI adalah karena ketersediaan konten informasi yang lengkap, sehingga untuk mendukung tugas keseharian terhadap SOP dan Kebijakan didapat melalui KM. Faktor penghambat yang paling dominan adalah karena saat ini masih aktifnya *multi address* sistem KM yang ada, sehingga menyebabkan *user* KM menjadi kesulitan untuk menentukan alamat mana yang menyimpan informasi yang dicari .

Kata kunci : *Knowledge management, key success factors, key barriers factors*

ABSTRACT

Knowledge is one of the intangible assets that are very important for the company growth in achieving its goals, so a good knowledge management today, become a very important thing possessed by every company either in services or manufacturing. From the results of previous studies concluded that companies need to scan from the start phase of the preparation, development, implementation and evaluation to obtain the key success factor and key barrier factor in the implementation of Knowledge Management.

This study aimed to analyze the implementation of knowledge management system at the BRI either from the process of preparation, implementation, until the analysis of success and barrier factor of the implementation. This research was conducted as Bank BRI has more than 8000 units, that really need to have a good management and use of knowledge management so the business and operation become more effective.

The result showed that the most dominant key success factor in the implementation of KM in BRI is the availability of complete information content, so as to support the daily tasks of the SOP and policies acquired through KM. The most dominant barrier factor is that multi address existing KM system is still active, causing the KM user difficult to determine which address that they try to find.

Keywords: Knowledge management, key success factors, key barriers factors