

Pengembangan budaya knowledge sharing untuk meningkatkan pengetahuan agen PT. XYZ

Santi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20343933&lokasi=lokal>

Abstrak

PT. XYZ merupakan perusahaan asuransi yang dimiliki oleh pemerintah dengan kepemilikan saham Bank Indonesia dan Departemen Keuangan RI. Bidang usaha bergeser di bidang asuransi kredit. Pada tahun produksi 2006 perusahaan mengalami penurunan kinerja, yang mana pendapatan premi dan jasa pelayanan mengalami penurunan sebesar 10% dari pendapatan tahun 2005. Agen yang merupakan fasilitator dalam mendukung strategi bisnis perusahaan di arahkan pemasaran terpadu untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen, dituntut untuk mampu menguasai semua pengetahuan tentang produk agar mampu menjual serta memberikan pelayanan memuaskan kepada konsumen.

Bila dianalisis dengan menggunakan pendekatan enable-5 Ba Nonaka, komponen yang paling lemah terletak pada tidak adanya intensi dan redundansi. Produk yang harus dikuasai agen dalam waktu yang singkat sedangkan pengetahuan yang dibagikan tidak terstruktur dan lerarah. Proses transfer pengetahuan dan pengalaman yang kurang lancar sehingga menimbulkan gap kompetensi antara agen senior dan junior, dan motivasi untuk mempelajari, menggunakan dan berbagi pengetahuan masih kurang. Tidak adanya intensi dan redundansi inilah yang menyebabkan belum lancarkan mobilisasi sharing SECI Nonaka dan menghambat pula proses OKC sehingga mengakibatkan belum munculnya budaya knowledge sharing di organisasi.

Untuk melakukan perbaikan terhadap masalah tersebut, intervensi yang dilakukan pada tingkat organisasi adalah pengadaan enabler 5 Ba Nonaka yang menekankan pada intensi dan redundansi dalam rangka meningkatkan budaya knowledge sharing. Pada tingkat kelompok (group) dilakukan intervensi menciptakan gaya kepemimpinan fasilitatif yang diharapkan akan menjadi katalisator proses pembelajaran dan pembaharuan dalam organisasi. Sedangkan pada tingkat individu dilakukan intervensi meningkatkan motivasi untuk belajar, menggunakan dan berbagi pengetahuan.

Ditinjau dari Strategy Map, intervensi psikologi berada pada perspective learning and growth. Tujuan intervensi adalah merubah keadaan dari tidak adanya budaya knowledge sharing menjadi berkembangnya budaya knowledge sharing dalam organisasi dengan melakukan pembaharuan pada tingkat organisasi, kelompok dan individu (individual learning), sehingga diharapkan terjadi generate learning yang berdampak pada perbaikan operation management pada internal process perspective serta customer perspective yang semakin baik. Dan secara tidak langsung akan memberikan dampak pada peningkatan shareholder value organisasi.

.....

PT XYZ is state-owned Insurance Company belongs to Bank Indonesia and Ministry of Finance. The main business as to provide an credit insurance. In the year of 2006 production, the company had experienced low productivity, premium income and services had decreased of 10% in compare to 2005. Agents are facilitator to support business strategic of the company in order to ?Marketing synergy web to improve service to customers? has been pushed to be able to cover product knowledges. This is aimed to cater lack of product

knowledge and provide better service to the customers.

According to analysis approach of enabler 5 BA Nonaka, the most weakness is no intention and redundancy. The product knowledge which must be owned by the agents in a short time, whereas the given knowledge has not structures and target yet. The knowledge transfer process and experience is inadequate, this is result to gap competency between senior and junior Agents. Moreover, there is lack of motivation on learning, using and sharing the knowledge. Inexistence of intention and redundancy will cause ineffective of sharing SECI mobilization as well as bad effect to the process of OKC, which may result to unappearance of knowledge sharing in the organization.

In order to resolve the problem, the intervention which must be done on the organizational level is to provide Enabler 5 Ba Nonaka particularly on the intention and redundancy to enhance knowledge sharing culture. The intervention which must be done on group level is to create facilitative leader style, and hopefully it will be a stepping stone in a learning process and improvement within the organization. Whereas in the individual level the intervention which must be done is to motivate for learning using and sharing the knowledge.

Looking at Map Strategy, psychology intervention stands at learning perspective and growth. The aim of intervention is to change the situation from nothing of knowledge sharing culture to the enhancement of knowledge sharing culture within the organization, by doing of improvement on the organizational level, group and individual (individual learning). Eventually, generate learning which is expected to improvement of operation management in the internal perspective process and customers perspective is better. Moreover this will bring good impact to the increase of organization share holder values.