

## Percepatan "service continuous improvement" melalui pengelolaan sharing session di working group individual development PT X.

Siti Kurnia Sari Ardan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20370659&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PT X adalah sebuah perusahaan konsultansi di bidang SDM yang didirikan sejak 1992. Dalam usaha mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan sehubungan dengan makin beragamnya permintaan klien terhadap servis yang ditawarkan sekaligus hadirnya tuntutan pasar yang semakin tinggi saat ini, PT X bermaksud melakukan "service continuous improvement" dalam salah satu working group-nya.

Melakukan continuous improvement adalah tugas utama para konsultan. Masalah muncul manakala dalam kurun waktu hampir 3 tahun, hanya sedikit improvement yang terjadi dan tidak ada 1 pun servis baru yang dihasilkan. Untuk mempercepat proses ini, dilakukan knowledge management dengan memberdayakan efektivitas sharing session.

Pendekatan yang dipilih untuk menunjang terjadinya transfer pengetahuan melalui sharing session ini adalah proses pembelajaran Serial Transfer yang dikenal dengan istilah After Action Reviews (AARs), dikemukakan oleh Dixon (2000). Sementara itu, konversi tacit dan explicit knowledge dibahas dalam penggunaan model kombinasi SECI (Socialization, Externalization, Combination, dan Internalization) dan Ba (Nonaka & Takeuchi, 1995).

Pada Tugas Akhir ini dirancang suatu program percepatan "services continuous improvement" yang terdiri dari tahap persiapan, pelaksanaan (yang merupakan penugasan riil), dan evaluasi setelah kelompok melakukan beberapa kali serial transfer. Sebagai pilot project, rancangan ini akan diaplikasikan di dalam Working Group Individual Development PT X.