

Implikasi Dan Peran Manajemen Pengetahuan Dan *Business Intelligence* Dalam Perusahaan: A Systematic Literature Review

Moehamad Satiadharna

Jurusan Manajemen Logistik, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

ekasatiadharna@ulbi.ac.id

Abstrak

Manajemen pengetahuan dan kecerdasan bisnis adalah kegiatan yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan dan mendapatkan keunggulan kompetitif. Penelitian ini menampilkan tinjauan literatur sistematis yang membahas bagaimana implikasi dan peran manajemen pengetahuan dan Business Intelligence (BI) dalam perusahaan yang mencakup 28 artikel yang diterbitkan dari tahun 2009-2022. Kajian ini bertujuan untuk menjawab bagaimana Implikasi dan peran manajemen pengetahuan dan Business Intelligence (BI) dalam perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan mengintegrasikan manajemen pengetahuan dan Business Intelligence (BI) dan diimplementasikan kepada perusahaan dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan dan membantu dalam pengambilan keputusan.

Kata kunci: manajemen pengetahuan, kecerdasan bisnis, systematic literature review

Pendahuluan

Saat ini organisasi perlu memaksimalkan dan bekerja secara efektif untuk pertumbuhan perekonomian, pembangunan nasional secara mendukung kegiatan sosial-ekonomi. Dengan memaksimalkan kinerja perusahaan, perusahaan turut andil dalam pemberantasan kemiskinan dengan cara menciptakan lapangan kerja dan menyerap tenaga kerja (Saqib & Zarine, 2019). Kinerja perusahaan dan organisasi yang baik dapat didukung dengan mengadaptasikan konsep manajemen pengetahuan serta intelegen bisnis. Manajemen pengetahuan merupakan konsep dinamis yang dapat menunjang kebangkitan kegiatan perekonomian (Furmankiewicz & Furmankiewicz, 2015). Sedangkan dengan adanya Intelijen Bisnis, dapat membantu dalam pengambilan keputusan perusahaan, karena Intelijen Bisnis merupakan serangkaian teknik dan alat yang bertujuan untuk menyediakan analisis bisnis (Nasra Hamed ALSiyabi & Goel, 2020; Kasemsap, 2016).

Dengan perkembangan organisasi dan teknologi informasi dalam organisasi dan menggunakan pengetahuan, pengetahuan menjadi aset penting dalam organisasi. Pengetahuan harus membuat kemajuan organisasi itu sendiri. Oleh karena itu, perlu adanya manajemen pengetahuan dalam organisasi. Dengan manajemen pengetahuan, pengetahuan dapat dimanfaatkan dengan baik di dalam organisasi, ditambah dengan dukungan infrastruktur yang baik yang akan membantu penyebaran informasi di dalam organisasi (Yusril & Nurmiati, 2021). Manajemen pengetahuan dapat dipadukan dengan intelijen bisnis karena keduanya merupakan konsep yang sejalan dan selaras dan merupakan bidang studi bisnis yang relatif masih baru (Zarghamifard & Behboudi, 2012). Dalam implementasi manajemen pengetahuan dapat dibentuk dari tiga pilar utama yaitu manusia, teknologi, serta proses (Baloh & Desouza, 2009; Gunasekaran & Ngai, 2007; Iskandar, Jambak, Kosala, & Prabowo, 2017a) dan kecerdasan bisnis berfokus kepada penggunaan

teknologi sebagai cara yang cepat dan efisien dalam mengembangkan bisnis (Nasra Hamed ALSiyabi & Goel, 2020).

Dalam penelitian ini, akan berfokus kepada manajemen pengetahuan dan kecerdasan bisnis dalam perusahaan dengan menggunakan tinjauan literatur sistematis yang merupakan metode penelitian untuk mengevaluasi, menilai, dan menafsirkan semua hasil penelitian yang relevan dan terkait dengan spesifik pertanyaan penelitian, topik spesifik, ataupun fenomena yang menjadi perhatian (Yusril & Nurmiati, 2021).

Latar belakang Teoritis

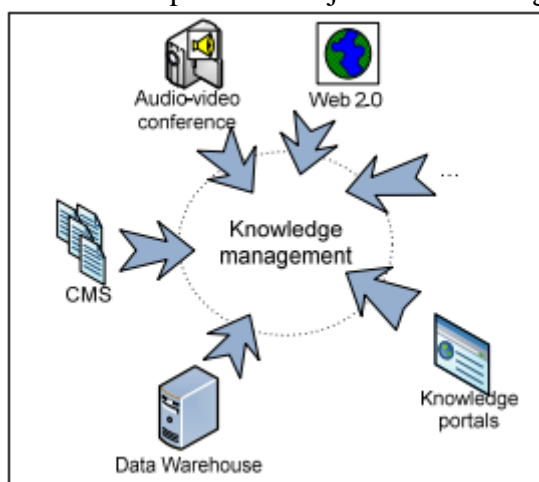
1. Knowledge management

Para peneliti dan praktisi menyetujui dampak serta implikasi praktis maupun teoritis bagaimana pengetahuan menjadi salah satu aset penting bagi organisasi manapun. Manajemen pengetahuan sebagai alat untuk menunjang organisasi dalam memberdayakan pengetahuan dalam organisasi tersebut (Surbakti, 2015; Wilson, 2002). Manajemen pengetahuan sendiri dapat diperluas dalam pengelolaan organisasi sehingga dapat menciptakan nilai bisnis dan menghasilkan keunggulan kompetitif (Choi, Han, & Cheng, 2015; Fernandes, Panda, Venkatesh, Swar, & Shi, 2022; Schniederjans, Curado, & Khalajhedayati, 2020; Surbakti & Ta'a, 2016).

“Knowledge Management” dalam suatu organisasi lebih tergantung pada bentuk kepemimpinan itu memandu jalannya perusahaan. Hubungan antara “Manajemen Pengetahuan” dan kepemimpinan menentukan tingkat kinerja organisasi (Birasnav, 2014; Choughri, 2018). Tingkat kinerja organisasi dapat dipengaruhi dengan manajemen pengetahuan karena dianggap sebagai salah satu metode manajemen modern dan telah menjadi faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan keistimewaan organisasi, melalui perencanaan, pengorganisasian, dan koordinasi pengetahuan dan aset yang terkait dengan modal pengetahuan sebagai metode manajemen yang bergantung pada pembangunan basis pengetahuan dengan organisasi, atas dasar mengubah informasi dan pengalaman yang dimiliki oleh organisasi dan karyawannya menjadi bentuk digital yang dapat ditransfer dan disimpan di antara karyawan pada tingkat administrasi yang berbeda (Jassim & Abd, 2020). Berbagai literatur mendefinisikan manajemen pengetahuan dalam berbagai pandangan dan cara. Menurut Kementerian Pertahanan Amerika Serikat, manajemen pengetahuan dapat didefinisikan sebagai pendekatan sistematis yang terpadu untuk proses mengidentifikasi dan mengelola berbagai sumber daya informasi perusahaan holistik, termasuk didalamnya adalah dokumen, database, kebijakan dan prosedur, dengan mempertimbangkan keahlian dan pengalaman karyawan tertentu (Furmankiewicz & Furmankiewicz, 2015). (Muhammad, Ibrahim, & Bhatti, 2014) mendefinisikan manajemen pengetahuan sebagai kumpulan proses yang mengatur penciptaan, penyebaran, dan pemanfaatan pengetahuan. (KM) ini, karena kata tersebut memerlukan kekuatan untuk menangani "pengetahuan" dan pengetahuan yang benar dan tersedia untuk orang yang tepat. Bersebrangan dengan pendapat (Iskandar et al., 2017a) yang menjadikan teknologi sebagai pilar utama dalam manajemen pengetahuan, (Arora, 2011) beranggapan Knowledge Management (KM) tidak selalu tentang teknologi, tetapi juga tentang memahami bagaimana orang bekerja, brainstorming, mengidentifikasi kelompok orang yang bekerja bersama dan bagaimana

mereka dapat berbagi dan belajar satu sama lain dan pada akhirnya organisasi belajar tentang pengalaman pekerja mereka dan tentang kepemimpinan organisasi. Sedangkan (Trninic, Durkovic, & Rakovic, 2011) memberikan definisi tentang knowledge management sebagai metode untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi dengan mengumpulkan, membuat, mensistematisasikan, dan berbagi informasi. Lebih lanjut (Gottschalk & Terje Karlsen, 2005) berpendapat bahwa Manajemen pengetahuan adalah dimensi yang berfokus pada metode, prosedur, dan alat yang sistematis dan inovatif untuk mengelola penciptaan, perolehan, pertukaran, perlindungan, pembagian, dan eksploitasi pengetahuan, modal intelektual, dan aset tidak berwujud. Berikut merupakan gambaran dari komponen manajemen pengetahuan yang diadaptasi dari (Trninic et al., 2011).

Gambar Komponen Manajemen Knowledge



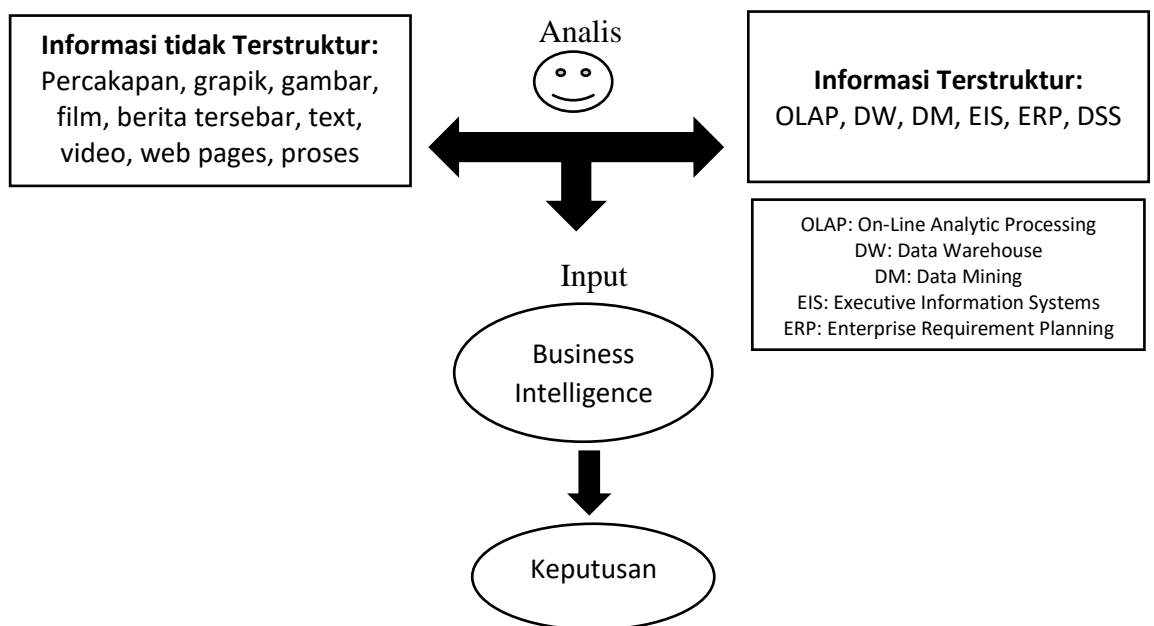
2. Business Intelligence

Seperti yang disampaikan oleh (Zarghamifard & Behboudi, 2012) bahwa konsep kecerdasan bisnis merupakan konsep yang tergolong baru. Namun dalam beberapa literasi memberikan definisi dari kecerdasan bisnis, namun dari beberapa definisi tidak memberikan gambaran yang jelas dan menunjukkan bahwa tidak ada ketepatan dalam definisi kecerdasan bisnis bahkan terkesan agak bias. (Kopčėková, Kopčėk, & Tanuška, 2014) mendefinisikan kecerdasan bisnis sebagai kumpulan model matematik dan metode analitis yang digunakan untuk menghasilkan pengetahuan yang berharga untuk proses pengambilan keputusan dari data yang tersedia. Lebih lanjut (Kopčėková et al., 2014) memberikan tinjauan manfaat mendasar bagaimana kecerdasan bisnis dalam organisasi, antara lain:

- membantu mengarahkan organisasi menuju tujuan utamanya,
- meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan analis dan manajer,
- memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan faktual,
- membantu untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan,
- membantu untuk mengidentifikasi keunggulan kompetitif,

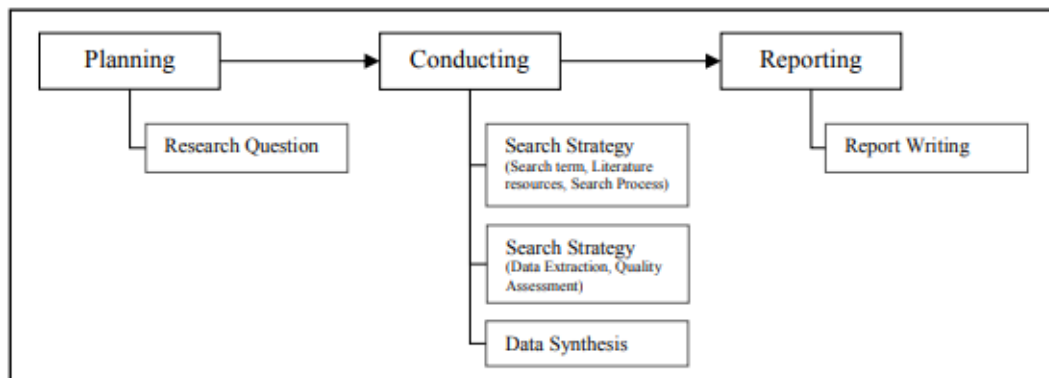
- menggabungkan beberapa sumber data untuk proses pengambilan keputusan,
- memastikan perolehan dan distribusi data dan statistik penting yang efisien,
- menemukan masalah tersembunyi menggunakan informasi yang tidak terlihat,
- memberikan jawaban langsung atas pertanyaan yang muncul selama studi data.

Dalam proses menjadikan kecerdasan bisnis sebagai alat pengambilan keputusan (Kopčeková et al., 2014; Negash, 2004) memberikan ilustrasi bagaimana proses tersebut dalam gambar dibawah:



Metodologi

Pada penelitian ini metodologi yang digunakan adalah metode tinjauan pustaka secara sistematis (Systematic Literature Review) dimana proses dan tahapan dalam tinjauan sistematis ini diadaptasi dari (Iskandar, Jambak, Kosala, & Prabowo, 2017b; S. Kitchenham & Charters, 2007; Yusril & Nurmiati, 2021). Model yang digunakan adalah sebagai berikut



Dalam kegiatan perencanaan, pertanyaan penelitian (RQ) didefinisikan berdasarkan latar belakang penelitian pada pendahuluan. Perumusan RQ adalah sebagai berikut:

Bagaimana peran Knowledge Management dan Business Intelligence (BI) pada organisasi bisnis

Pembahasan

RQ: Bagaimana implikasi dan peran Knowledge Management dan Business Intelligence (BI) dalam organisasi bisnis

Dari beberapa literatur memberikan penjelasan terkait bagaimana peran manajemen pengetahuan dan kecerdasan bisnis dalam organisasi, menjelaskan bahwa kecerdasan bisnis dan manajemen pengetahuan memainkan peran yang begitu penting, khususnya dalam memecahkan permasalahan bisnis. Karena pada dasarnya beberapa permasalahan pada lingkungan organisasi bisnis tidak dapat diselesaikan oleh seseorang, termasuk didalamnya adalah prosedur dalam penyelesaiannya yang begitu rumit, sehingga untuk melakukan analisis dan kontrol bisnis perusahaan, organisasi membutuhkan struktur untuk menangani situasi kritis ini (Qhal & Mohammed, 2022). Lebih lanjut pada penelitian (N H ALSiyabi & Goel, 2019) membuktikan bahwa dengan mengintegrasikan manajemen pengetahuan dan kecerdasan bisnis dapat meningkatkan secara positif terhadap kinerja organisasi, yang mana hal tersebut dapat mempengaruhi secara langsung terhadap kinerja keuangan pada perusahaan Petroleum Development Oman, dimana studi menyimpulkan bahwa integrasi antara manajemen pengetahuan dan intelijen bisnis berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi, yang berdampak langsung pada kinerja keuangan. Dimana ada dampak langsung dan tidak langsung. Dampak langsung penerapan integrasi antara sistem manajemen pengetahuan dan sistem intelijen bisnis melalui penggunaan kedua sistem tersebut untuk meningkatkan dan mengembangkan keputusan dan rencana keuangan. Selanjutnya, dampak tidak langsung dari integrasi kedua sistem ini adalah melalui fokus pada modal intelektual dan pengembangan sumber daya manusia. Selanjutnya pada studi yang dilakukan oleh (Choughri, 2018) memberikan kesimpulan mengenai integrasi kecerdasan bisnis dan manajemen pengetahuan pada proses inovasi organisasi pada negara bagian timur tengah khususnya pada level senior manager. Integrasi antara manajemen

pengetahuan dan kecerdasan bisnis dapat secara langsung mempengaruhi budaya bisnis, infrastruktur teknis, tingkat dukungan yang ditawarkan oleh manajemen, kebijakan penghargaan dan kompensasi, proses pengambilan keputusan, manajemen dan keuangan, sumber daya manusia dan teknis, serta kepuasan tingkat pelanggan.

Kesimpulan

Dengan menerapkan manajemen pengetahuan dan kecerdasan bisnis pada perusahaan merupakan salah satu strategi untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dan meningkatkan kinerja karyawan organisasi, yang mana hal tersebut juga dapat meningkatkan kinerja keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan seiringnya peningkatan dan persaingan teknologi dan inovasi, para karyawan akan lebih termotivasi dalam bekerja dan menyelesaikan tugas dengan baik. Perusahaan yang mengintegrasikan manajemen pengetahuan dan kecerdasan bisnis dalam perusahaan akan mampu membuat keputusan-keputusan yang lebih efektif dan efisien.

Referensi

ALSiyabi, N H, & Goel, N. (2019). The Effectiveness of Knowledge Management and Business Intelligence for Increasing Financial Performance.(A Case Study: Petroleum Development Oman). *Journal of Student Research*. Retrieved from <https://www.jsr.org/index.php/path/article/view/855>

ALSiyabi, Nasra Hamed, & Goel, N. (2020). The Effectiveness of Knowledge Management and Business Intelligence for Increasing Financial Performance. (A Case Study: Petroleum Development Oman). *Journal of Student Research*, 1–7. <https://doi.org/10.47611/jsr.vi.855>

Arora, E. (2011). Knowledge Management In Public Sector. *Journal of Arts Science and Commerce*.

Baloh, P., & Desouza, K. C. (2009). Towards knowledge needs-technology FIT model for knowledge management systems. *Proceedings of the 4th International Conference on Design Science Research in Information Systems and Technology, DESRIST '09*. <https://doi.org/10.1145/1555619.1555646>

Birasnav, M. (2014). Knowledge management and organizational performance in the service industry: The role of transformational leadership beyond the effects of transactional leadership. *Journal of Business Research*, 67(8), 1622–1629. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2013.09.006>

Choi, B., Han, K., & Cheng, Z. J. (2015). Knowledge Management, Business Intelligence, and Business Analytics. *Asia Pacific Journal of Information Systems*. Retrieved from <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201515262489396.pdf>

Choughri, R. (2018). Integrating Business Intelligence and Knowledge Management to Influence Organizational Innovation Process Business Analytics Importance and Implementation View project Risk Management View project Integrating Business Intelligence and Knowledge Management. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 20(June), 82–86. <https://doi.org/10.9790/487X-2006048286>

- Fernandes, S., Panda, R., Venkatesh, V. G., Swar, B. N., & Shi, Y. (2022). Measuring the impact of online reviews on consumer purchase decisions – A scale development study. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 68, 103066. <https://doi.org/10.1016/J.JRETCONSER.2022.103066>
- Furmankiewicz, J., & Furmankiewicz, M. (2015). Implementation of business intelligence performance dashboard for the knowledge management in organization. *ZESZYTY NAUKOWE POLITECHNIKI ŚLĄSKIEJ*, 82. Retrieved from <https://yadda.icm.edu.pl/baztech/element/bwmeta1.element.baztech-d22152d4-3cd7-4f90-9913-087e7ba56573>
- Gottschalk, P., & Terje Karlsen, J. (2005). A comparison of leadership roles in internal IT projects versus outsourcing projects. *Industrial Management & Data Systems*, 105(9), 1137–1149. <https://doi.org/10.1108/02635570510633220>
- Gunasekaran, A., & Ngai, E. W. T. (2007). Knowledge management in 21st century manufacturing. *International Journal of Production Research*, 45(11), 2391–2418. <https://doi.org/10.1080/00207540601020429>
- Iskandar, K., Jambak, M. I., Kosala, R., & Prabowo, H. (2017a). Current Issue on Knowledge Management System for future research: A Systematic Literature Review. *Procedia Computer Science*, 116(Iccsci), 68–80. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.10.011>
- Iskandar, K., Jambak, M. I., Kosala, R., & Prabowo, H. (2017b). Current Issue on Knowledge Management System for future research: A Systematic Literature Review. *Procedia Computer Science*, 116(December), 68–80. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.10.011>
- Jassim, I. M., & Abd, A. S. (2020). The role of business intelligence techniques in enhancing requirements of knowledge management: An applied analytical study of the teachers' opinions of the Northern Technical University and some of its formations. *Proceedings - 2020 2nd Annual International Conference on Information and Sciences, AiCIS 2020*, 191–202. <https://doi.org/10.1109/AiCIS51645.2020.00039>
- Kasemsap, K. (2016). Multifaceted Applications of Data Mining, Business Intelligence, and Knowledge Management. *International Journal of Social and Organizational Dynamics in IT*, 5(1), 57–69. <https://doi.org/10.4018/ijsoedit.2016010104>
- Kopčėková, A., Kopčėk, M., & Tanuška, P. (2014). Business Intelligence in Process Control. *Research Papers Faculty of Materials Science and Technology Slovak University of Technology*, 21(33), 43–53. <https://doi.org/10.2478/rput-2013-0039>
- Muhammad, G., Ibrahim, J., & Bhatti, Z. (2014). Business intelligence as a knowledge management tool in providing financial consultancy services. *American Journal of Information Systems*. Retrieved from <https://www.academia.edu/download/35269364/ajis-2-2-1.pdf>
- Negash, S. (2004). Business Intelligence. *Communications of the Association for Information Systems (Volume13, 13(January))*. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.01315>

- Qhal, A., & Mohammed, E. (2022). Role of Business Intelligence and Knowledge Management in Solving Business Problems. *Tehnički Glasnik*. Retrieved from <https://hrcak.srce.hr/279410>
- S. Kitchenham, B., & Charters. (2007). *Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering*.
- Saqib, M., & Zarine, R. (2019). Investigating knowledge management and business intelligence integration within Omani Organisations. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 8(4), 231–247.
- Schniederjans, D. G., Curado, C., & Khalajhedayati, M. (2020). Supply chain digitisation trends: An integration of knowledge management. *International Journal of Production Economics*, 220. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.07.012>
- Surbakti, H. (2015). Integrating knowledge management and business intelligence processes for empowering government business organizations. *International Journal of Computer Applications*. Retrieved from https://www.academia.edu/download/37010074/paper_ijca.pdf
- Surbakti, H., & Ta'a, A. (2016). *Improving employees retention rate through knowledge management and business intelligence components*. Retrieved from <https://repo.uum.edu.my/id/eprint/20021/>
- Trninic, J., Durkovic, J., & Rakovic, L. (2011). Business intelligence as support to knowledge management. *Perspectives of Innovations, Economics and Business*, 8(2). Retrieved from <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=85321>
- Wilson, T. D. (2002). The nonsense of knowledge management. *Information Research*, 8(1).
- Yusril, A. N., & Nurmiati, E. (2021). Systematic Literature Review: Implementation of Knowledge Management in the Organization. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 6(2), 227–232. <https://doi.org/10.33480/jitk.v6i2.1929>
- Zarghamifard, M., & Behboudi, M. R. (2012). Exploring the underlying relations between the business intelligence and knowledge management. *International Journal of Science and Engineering Investigations*, Vol. 1. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Mojgan-Zarghamifard/publication/267825830_Exploring_the_Underlying_Relations_between_the_Business_Intelligence_and_Knowledge_Management/links/5630d5a908ae506cea674399/Exploring-the-Underlying-Relations-between-the-Busi