ABSTRAK

PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT PADA FRONTLINER PT BANK CENTRAL ASIA TBK CABANG BANDAR JAYA

Oleh

WINDA EKA MARTA

Saat ini *knowledge management* menjadi bidang yang penting dalam proses pembelajaran sebuah organisasi. Dalam era ekonomi baru di abad dua puluh satu ini kita telah bergerak ke suatu dunia di mana berbagi pengetahuan (*sharing knowledge*) adalah *power.* Oleh karena itu, sumber utama daya saing perusahaan pada hakikatnya berasal dari pengetahuan. *Knowledge management* pada dasarnya muncul untuk menjawab pertanyaan bagaimana seharusnya mengelola pengetahuan. Kesadaran untuk menerapkan *knowledge management* ke dalam strategi bisnis diperlukan karena terbukti perusahaan yang menjadikan sumber daya pengetahuan sebagai aset utamanya senantiasa mampu mendorong perusahaan lebih inovatif terhadap para pesaingnya. PT. Bank Central Asia, Tbk secara umum telah menerapkan *knowledge management* dalam meningkatkan pengetahuan dan *skill* karyawannya. Berbagai prestasi yang diraih oleh PT Bank Central Asia, Tbk membuktikan bahwa mereka memiliki keunggulan. Prestasi ini tentu saja tidak mungkin diraih jika tidak terjadi *knowledge sharing* dalam organisasi. Untuk mengetahui hal tersebut dalam hal ini peneliti mengambil teori Nonaka dan Takeuchi tentang transfer pengetahuan yang dilakukan berdasarkan Sosialisai, Eksternalisasi, Kombinasi dan Internaliasi, sehingga keberhasilan PT. Bank Central Asia, Tbk dapat menjadi model bagi organisasi sejenis dalam menerapkan *knowledge management*. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Knowledge Management* pada Bank BCA sudah terlaksana sejak akhir tahun 2009 dan dijalankan secara konsisten sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Kata kunci: *Knowledge Management,* Sosialisasi, Eksternalisasi, Kombinasi dan Internalisasi.