

ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis yang semakin cepat, menuntut perusahaan untuk menggunakan berbagai macam cara sebagai alat untuk bertahan dalam dunia bisnis ini. *Knowledge management* merupakan salah satu alat yang dapat digunakan perusahaan untuk mengatasi banyaknya perubahan yang terjadi pada perusahaan dan orang-orang didalamnya akibat perkembangan dunia bisnis yang cepat ini. Dengan adanya *knowledge management* yang tepat dalam perusahaan, setiap orang didalamnya mempunyai arah dan tujuan yang jelas akan apa yang harus ia kerjakan bagi kelangsungan hidup perusahaan serta mampu mempermudah segala bentuk pekerjaan yang kemudian dapat menjadi nilai tambah bagi perusahaan.

Seiring berjalannya waktu, maka perkembangan teknologi pun semakin cepat. Hal ini terbukti dari berkembangnya teknologi komputer yang semakin canggih. Teknologi ini juga dipakai dalam *knowledge management*, yang digunakan untuk mempermudah proses yang dilakukan untuk *manage knowledge* yang ada dalam perusahaan, termasuk upaya penyebaran *knowledge*

Bermula dari pemikiran tersebut, maka karya tulis ini mencoba mengevaluasi dengan mencari kelemahan serta memberikan saran perbaikan pada *knowledge management system* yang ada pada PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Darmo, perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi dan jasa keuangan. Pada cabang yang merupakan *agency* PT. Sun Life Financial Indonesia ini bertugas melakukan penjualan dan terdiri dari *agent-agent* yang bukan karyawan tetap perusahaan, maka perusahaan perlu memiliki *knowledge management system* yang mampu mengontrol *agent-agent*-nya tetap pada jalur yang benar dan yang telah ditentukan dengan cara memberikan *knowledge* yang dibutuhkan oleh seorang *agent* yang berfungsi sebagai tenaga penjual perusahaan sehingga mereka dapat mewakili perusahaan dalam melakukan penjualan.

Untuk mendapatkan *agent* yang berkualitas, dalam hal ini memiliki *knowledge* yang cukup mengenai perusahaan, produk dan cara menjual, maka penulis menyarankan beberapa perbaikan pada *knowledge management system* perusahaan yang selama ini kurang diperhatikan. Penerapan dari saran perbaikan atas *knowledge management system* ini diharapkan dapat memperbaiki kualitas *agent* yang kebanyakan memiliki *knowledge* terbatas. Dengan *knowledge* yang lebih banyak, seorang *agent* diharapkan mampu menghasilkan penjualan yang lebih besar dan akhirnya mampu meningkatkan penjualan perusahaan dengan asumsi tidak ada faktor penghalang lain selain keterbatasan *knowledge*.