

BAB 1

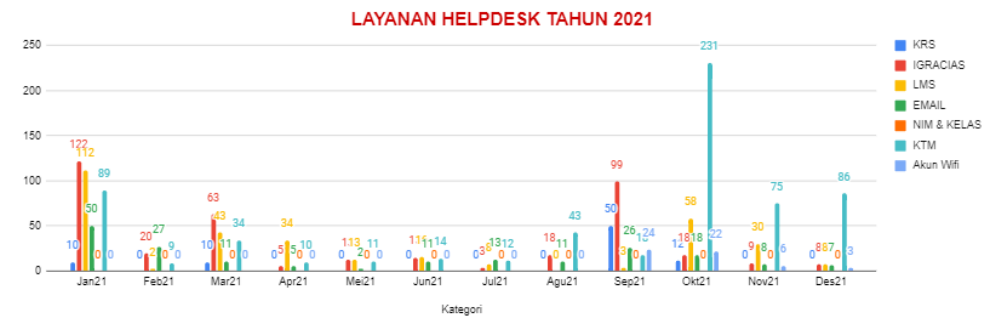
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

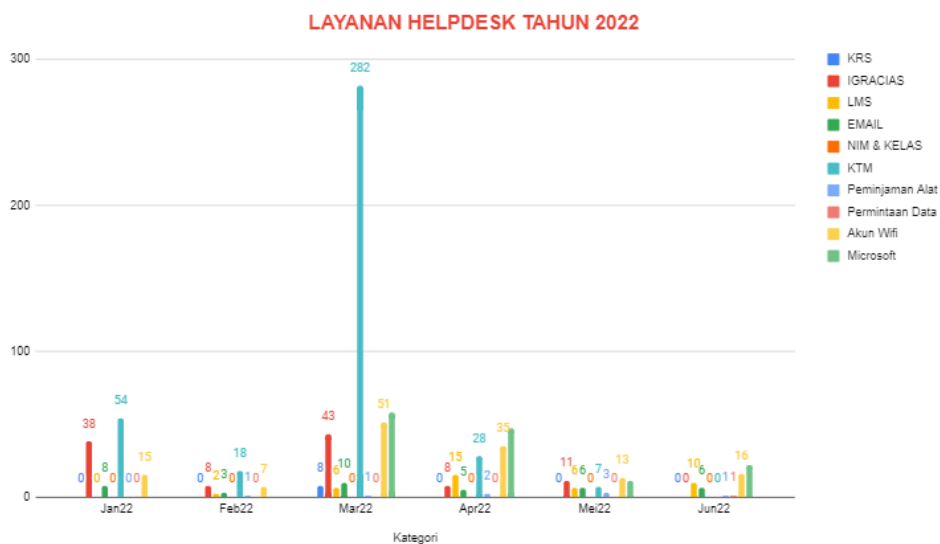
Kemampuan sebuah organisasi untuk belajar dan mengembangkan teknologi serta bisa bersaing di bidangnya sangat memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap pola *Knowledge Management* (KM) yang ada di dalam organisasi. Perkembangan teknologi, pengaruh penyebaran informasi serta ilmu pengetahuan sangat membantu sebuah perusahaan atau organisasi[1]. Karena hal tersebut, diterapkannya sebuah sistem TI dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan dapat membantu meningkatkan kinerja penerapan *Knowledge Management*.

Knowledge Management merupakan upaya dalam pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, pengambilan, pendistribusian serta *knowledge* yang dapat digunakan kembali [2]. *Knowledge Management* memberikan persyaratan bahwa proses belajar dan pengembangan individu yang terlibat di dalam organisasi harus menjadi satu terhadap tujuan organisasi secara jelas dan terstruktur untuk mencapai tujuan optimalnya [2]. *Knowledge Management* yang baik membawa organisasi yang dikelola dapat menjadi lebih efektif, efisien serta terstruktur dengan baik [3]. Namun, permasalahan yang sering terjadi dikarenakan kurang baiknya penerapan *Knowledge Management* mengakibatkan pengetahuan tersebut tidak terimplementasi dengan baik.

Permasalahan yang terjadi di Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) IT Telkom Purwokerto adalah *knowledge* yang ada tidak terekam dengan baik. Hal tersebut berakibat terhadap keluhan yang sering masuk ke Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) tidak bisa diproses secara cepat dan membutuhkan waktu yang lebih lama dalam penyelesaiannya. Berikut merupakan data keluhan di Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) selama 2 tahun terakhir yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2



(Lampiran 2) **Gambar 1. 1** Presentase data keluhan layanan Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) 2021



(Lampiran 2) **Gambar 1. 2** Presentase data keluhan layanan Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) 2022 (Januari - Juni)

Permasalahan selanjutnya adalah jika terjadi adanya *turnover* dalam organisasi. Pergantian staf membutuhkan *transfer knowledge* yang kurang efektif dalam penerapannya, diperlukannya modul sebagai bentuk *explicit knowledge* yang merupakan dokumentasi dari penerapan *Knowledge Management*.

Knowledge Management memiliki 2 tipe dalam penerapannya yaitu *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*. *Tacit knowledge* berfokus pada *knowledge* dari masing-masing individu yang melekat, biasanya berupa pengalaman pribadi yang

melibatkan faktor-faktor seperti keyakinan, perspektif serta penilaian dari diri sendiri [2]. *Explicit knowledge* merupakan pengetahuan yang dapat ditulis, dicatat, teratur, objektif, rasional serta teknis dengan pengetahuan yang mudah untuk didapat, diakses, disimpan, dipaparkan dalam bentuk formal serta didistribusikan [4].

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijabarkan dapat disimpulkan bahwa *Knowledge Management* di dalam Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) IT Telkom Purwokerto masih belum berjalan efektif dan diperlukan konsep *Knowledge Management System (KMS)*. Oleh karena itu, diperlukan perancangan *Blueprint* yang dapat bermanfaat bagi organisasi untuk mendokumentasi dan merekam *knowledge* yang ada pada staf dan menyimpannya dalam *database knowledge* sehingga lebih mudah untuk diakses [5]. Perancangan *Blueprint* yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *10-Step KM Roadmap*. *10-Step KM Roadmap* merupakan panduan proses secara keseluruhan dalam membuat strategi KM berbasis bisnis, merancang, mengembangkan dan mengimplementasikan KMS serta mempengaruhi perubahan kecil yang diperlukan untuk bekerja sesuai yang dibutuhkan oleh organisasi [6].

Penerapan metode *10-Step KM Roadmap* tersebut dapat mempermudah dalam perancangan *Blueprint KMS* Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) IT Telkom Purwokerto. Data yang didapat akan lebih mudah untuk dicerna dan dipelajari yang selanjutnya bisa digunakan untuk pengembangan ilmu baru [7]. Sistem tersebut juga bisa menjadi wadah untuk modul-modul penyelesaian permasalahan dari keluhan mahasiswa dan dosen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan dalam penelitian ini, maka identifikasi dari permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. *Knowledge* masih berupa *tacit* yang menyebabkan *knowledge* berpotensi mudah dilupakan atau tidak terekam dengan baik serta tidak dapat

diteruskan sehingga *knowledge* perlu didokumentasikan menjadi *explicit knowledge*.

2. Pergantian staf mengakibatkan kurang efektifnya *transfer knowledge*
3. Penyelesaian keluhan/komplain membutuhkan waktu yang lama sehingga mengakibatkan *troubleshooting* tidak dapat dilakukan dengan segera.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana arahan strategis terkait KMS pada Unit Sistem dan Teknologi Informasi?
2. Bagaimana merancang *Blueprint* KMS sesuai dengan metode *10-Step KM Roadmap*?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Objek penelitian yang diambil adalah *knowledge* di Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) IT Telkom Purwokerto.
2. *Knowledge Management System* (KMS) berupa *Blueprint* model *Knowledge Management System*.
3. Proses dari *10-Step KM Roadmap* akan dilakukan sampai ke Fase 2 (dari 4 fase) sampai tahapan proses Analisis dan Design Management pada tahap ke-6 yaitu Perancangan *Blueprint Knowledge Managment System*.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengubah *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge*.
2. Mengefektifkan *transfer knowledge* dikarenakan pergantian staf
3. Penyelesaian keluhan dibantu dengan adanya fitur-fitur pendukung dalam KMS untuk mempersingkat waktu pengerjaan keluhan yang masuk ke Unit STI IT Telkom Purwokerto.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) IT Telkom Purwokerto
 - Dapat mengefektifkan penggunaan website *Knowledge Management System* di Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) IT Telkom Purwokerto
 - Perancangan *Blueprint Knowledge Management System* yang dihasilkan bisa menjadi sebuah gambaran sistem yang dapat digunakan untuk menjaga *knowledge* yang ada secara lebih terstruktur.
2. Bagi Penulis
 - Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan *Knowledge Management*
 - Mengimplementasikan teori-teori yang sudah diperoleh selama bangku kuliah melalui mata kuliah Manajemen Pengetahuan.
3. Bagi Pembaca
 - Dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi penelitia lebih lanjut mengenai *Knowledge Management*