

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era digital yang berkembang pesat, perusahaan menghadapi tuntutan yang semakin kompleks dan kompetitif. Salah satu aset terpenting dalam menghadapi tantangan ini adalah pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi. Pengetahuan yang baik dan terorganisir dengan baik dapat memberikan keunggulan kompetitif, meningkatkan efisiensi operasional, dan memfasilitasi inovasi yang berkelanjutan.

Namun, dalam praktiknya, setiap pegawai sibuk dengan pekerjaannya masing-masing, sehingga pendokumentasian pengetahuan menjadi sulit. Hal ini dapat merugikan perusahaan karena jika ada karyawan yang pindah atau berhenti, pengetahuan yang mereka miliki ikut hilang. Akibatnya, karyawan baru yang menghadapi masalah yang pernah diatasi oleh karyawan lama harus memulai analisis dari awal lagi.

Pengetahuan adalah salah satu aset berharga bagi organisasi. Sayangnya, banyak perusahaan dan organisasi belum menyadari pentingnya pengelolaan pengetahuan yang baik, padahal *knowledge management* yang efektif sangat membantu dalam aktivitas sehari-hari dan pengembangan organisasi.

Pengetahuan, sebagai aset yang sangat berharga, harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap pertumbuhan dan keberhasilan organisasi. PT Mediatama Kreasi Informatika, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi, memahami pentingnya manajemen pengetahuan yang efisien untuk mendukung operasi bisnis dan pengembangan produk mereka.

PT Mediatama Kreasi Informatika, mengalami tantangan dalam pengelolaan pengetahuan di *Divisi Development*. Divisi ini bertanggung jawab untuk mengembangkan perangkat lunak yang kompleks dan memenuhi kebutuhan klien yang beragam. Namun, mereka menghadapi beberapa masalah dalam mengelola

pengetahuan proyek multi-tahun dengan staf yang berganti, pemeliharaan proyek dengan staf baru, dan kolaborasi antara programmer senior dan junior.

Pertama, proyek multi-tahun dengan pergantian staf dapat menyebabkan hilangnya pengetahuan kunci yang diperoleh selama proyek berlangsung. Ketika seorang anggota tim pindah atau keluar dari proyek, pengetahuan dan pengalaman yang mereka miliki dapat hilang bersama mereka. Hal ini dapat mengganggu kontinuitas pengembangan perangkat lunak, menyebabkan penundaan, dan menurunkan efisiensi tim.

Kedua, ketika proyek sedang dalam tahap pemeliharaan dan terdapat pergantian staf, pengetahuan yang diperlukan untuk memahami dan mengelola proyek tersebut sering kali hilang atau tidak tersedia. Tim pemeliharaan proyek baru perlu memahami konteks proyek, desain, kode, dan dokumentasi yang ada. Tanpa pengetahuan yang tepat, risiko kesalahan atau kegagalan dalam pemeliharaan proyek dapat meningkat.

Ketiga, *Divisi Development* memiliki programmer senior dan junior yang bekerja bersama dalam proyek. Perbedaan tingkat pengetahuan dan pengalaman antara programmer senior dan junior dapat menyulitkan kolaborasi dan transfer pengetahuan yang efektif di antara tim. Pemahaman yang kurang jelas tentang peran dan tanggung jawab masing-masing anggota tim juga dapat menyebabkan ketidakseimbangan dalam distribusi tugas dan ketergantungan yang tidak sehat dalam tim.

Untuk mengatasi masalah-masalah ini, diperlukan sebuah sistem manajemen pengetahuan yang efektif. Sistem ini akan membantu dalam pengumpulan, penyimpanan, organisasi, dan berbagi pengetahuan yang relevan di *Divisi Development*. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas pengembangan perangkat lunak.

Dalam penelitian ini, metode yang akan digunakan adalah "*The 10 Step Knowledge Management Roadmap*" yang dikembangkan oleh Amrit Tiwana. Metode ini telah terbukti efektif dalam merancang dan mengimplementasikan sistem manajemen pengetahuan di berbagai organisasi. Metode perancangan ini dipilih karena tahapan yang dilakukan dalam metode ini cukup lengkap mulai dari

evaluasi sistem yang telah ada sampai tahap evaluasi *system* [1]. Sehingga tahapan proses terorganisir, mulai dari pemahaman kebutuhan bisnis hingga evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian perancangan *blueprint* dan pembangunan *Knowledge Management System* dilakukan dengan tujuan supaya organisasi dapat mengelola pengetahuan secara efektif, meningkatkan kolaborasi, dan mempercepat proses pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang terstruktur dan mudah diakses.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa masalah telah diidentifikasi:

- 1) Pengelolaan proyek multi-tahun dengan pergantian staf yang dapat menyebabkan hilangnya pengetahuan kunci yang diperoleh selama proyek berlangsung.
- 2) Pemeliharaan proyek dengan staf baru yang menghadapi kendala dalam memahami dan mengelola pengetahuan proyek yang sedang berlangsung.
- 3) Kurangnya kolaborasi dan *transfer* pengetahuan yang efektif antara programmer senior dan junior, menghambat perkembangan kompetensi dan efisiensi tim.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana merancang *blueprint* sistem manajemen pengetahuan yang efektif untuk mengatasi pengelolaan proyek multi-tahun dengan pergantian staf di *Divisi Development* PT Mediatama Kreasi Informatika.

- 2) Bagaimana mengelola pengetahuan proyek dalam pemeliharaan dengan staf baru agar pengetahuan yang diperlukan tetap tersedia dan dapat dimanfaatkan secara efektif.
- 3) Bagaimana meningkatkan kolaborasi dan transfer pengetahuan yang efektif antara programmer senior dan junior di *Divisi Development* PT Mediatama Kreasi Informatika.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Merancang *blueprint* dan membangun sistem manajemen pengetahuan yang efektif untuk mengatasi pengelolaan proyek multi-tahun dengan pergantian staf di *Divisi Development* PT Mediatama Kreasi Informatika.
- 2) Mengembangkan strategi pengelolaan pengetahuan proyek dalam pemeliharaan dengan staf baru agar pengetahuan yang diperlukan tetap tersedia dan dapat dimanfaatkan secara efektif.
- 3) Meningkatkan kolaborasi dan transfer pengetahuan yang efektif antara programmer senior dan junior di *Divisi Development* PT Mediatama Kreasi Informatika.

1.4 Batasan Penelitian

Beberapa batasan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Melibatkan penggunaan *tools* yang dikenal sebagai “*The 10-Step Knowledge Management Roadmap*”, yang dirumuskan oleh Amrit Tiwana. Dalam penerapannya, digunakan 7 langkah dari total 10 langkah yang terdapat dalam *10-Step Knowledge Management Roadmap*.
- 2) Membuat *blueprint Knowledge Management System* pada perancangan struktur informasi dan alur kerja yang mendukung penyimpanan serta akses pengetahuan secara efektif, dengan fokus pada kebutuhan internal organisasi dan keterbatasan teknologi yang ada.
- 3) Pembangunan Aplikasi *Knowledge Management System* menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan *Framework* Laravel

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki berbagai kegunaan baik secara praktis maupun teoretis, yang dapat memberikan manfaat bagi PT Mediatama Kreasi Informatika dan juga bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pengetahuan. Berikut adalah kegunaan penelitian ini:

1.5.1 Kegunaan Praktis

- 1) Peningkatan Efisiensi Kerja: Dengan adanya *Knowledge management system (KMS)* yang terstruktur, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja di Divisi Development PT Mediatama Kreasi Informatika melalui akses yang lebih mudah dan cepat terhadap informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- 2) Pengurangan Duplikasi Kerja: *knowledge management system* akan membantu dalam mengurangi duplikasi pekerjaan dengan menyediakan dokumentasi pengetahuan yang dapat diakses oleh semua anggota tim, sehingga setiap orang dapat belajar dari pengalaman dan solusi yang sudah ada.
- 3) Peningkatan Kolaborasi: Sistem ini akan memfasilitasi kolaborasi yang lebih baik antara anggota tim dengan menyediakan *platform* untuk berbagi pengetahuan dan ide, yang dapat mendorong inovasi dan peningkatan kualitas produk.
- 4) Pengelolaan Pengetahuan yang Efektif: *knowledge management system* akan membantu dalam pengelolaan pengetahuan yang lebih efektif, memastikan bahwa pengetahuan yang berharga tidak hilang ketika karyawan pindah atau berhenti, dan dapat digunakan oleh karyawan baru untuk mempercepat proses adaptasi dan peningkatan keterampilan.

1.5.2 Kegunaan Teoritis

- 1) Pengembangan Teori Manajemen Pengetahuan: Hasil dari penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori dan praktik manajemen pengetahuan, khususnya dalam konteks perusahaan teknologi informasi.

- 2) Panduan Implementasi *knowledge management system*: Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan lain yang ingin mengimplementasikan *knowledge management system*, dengan menyediakan panduan langkah demi langkah berdasarkan studi kasus di PT Mediatama Kreasi Informatika.
- 3) Pembelajaran Akademik: Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan referensi bagi akademisi dan mahasiswa yang tertarik dengan topik manajemen pengetahuan dan sistem informasi.
- 4) Dukungan Pengambilan Keputusan: *knowledge management system* yang dirancang dapat menyediakan informasi yang relevan dan tepat waktu bagi manajemen untuk mendukung pengambilan keputusan strategis yang lebih baik.
- 5) Peningkatan Daya Saing: Dengan pengelolaan pengetahuan yang baik, PT Mediatama Kreasi Informatika dapat meningkatkan daya saingnya di industri teknologi informasi dengan menghasilkan produk-produk yang lebih inovatif dan berkualitas.
- 6) Keberlanjutan Pengetahuan: *knowledge management system* akan memastikan keberlanjutan pengetahuan dalam organisasi, memungkinkan pengetahuan untuk terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan bisnis.

Dengan berbagai kegunaan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi PT Mediatama Kreasi Informatika dan menjadi acuan yang berharga bagi pengembangan sistem manajemen pengetahuan di berbagai organisasi.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di PT Mediatama Kreasi Informatika dengan waktu penelitian sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Waktu dan Penelitian

No	Uraian	Bulan					
		1	2	3	4	5	6
1	BAB I (Pendahuluan)	■					
2	BAB II (Tinjauan Pustaka)	■	■				
3	BAB III (Metode Penelitian)		■	■			
4	BAB IV (Hasil Penelitian, Pembahasan, Sidang Terbuka, Sidang Tertutup)			■	■	■	
5	BAB V (Kesimpulan dan Saran)					■	■