

BAB II

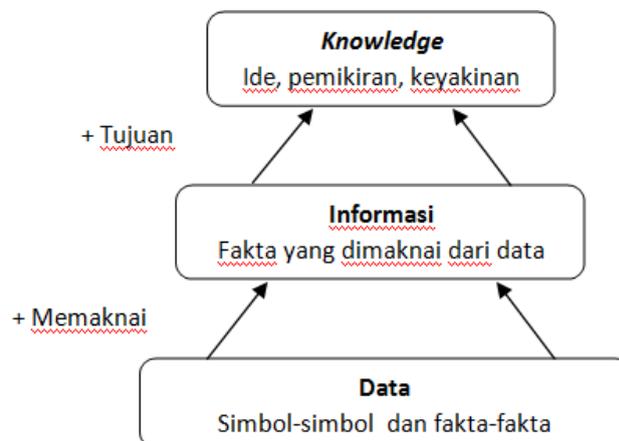
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Data, Informasi, *Knowledge*

Ketika seorang ahli *statistic* mencatat jumlah kendaraan yang hilir mudik pada sebuah ruas jalan sehabian, dia mengumpulkan sesuatu yang disebut data. Data tersebut menjadi sebuah fakta yang dapat diamati, tetapi tidak memiliki arti. Singkatnya, data adalah sekumpulan observasi, bisa berbentuk angka, pernyataan, atau opini yang berdiri sendiri tanpa ada pertalian satu dengan yang lain.

Informasi adalah data yang sudah diolah atau diproses. Dengan kata lain untuk menjadi informasi data harus diberi penambahan arti, pemahaman, relevansi dan tujuan. [5]

Knowledge atau pengetahuan dapat diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki seseorang ataupun individu dalam menautkan dan merangkai konsep-konsep lain yang relevan dengan hal tertentu yang selanjutnya digunakan dalam proses pengambilan keputusan [6] Untuk menjadi pengetahuan, informasi harus bertransformasi melalui aplikasi personal, nilai, dan keyakinan.



Gambar 2. 1 Hirarki data, informasi dan knowledge

2.2 Pengertian *Knowledge Management*

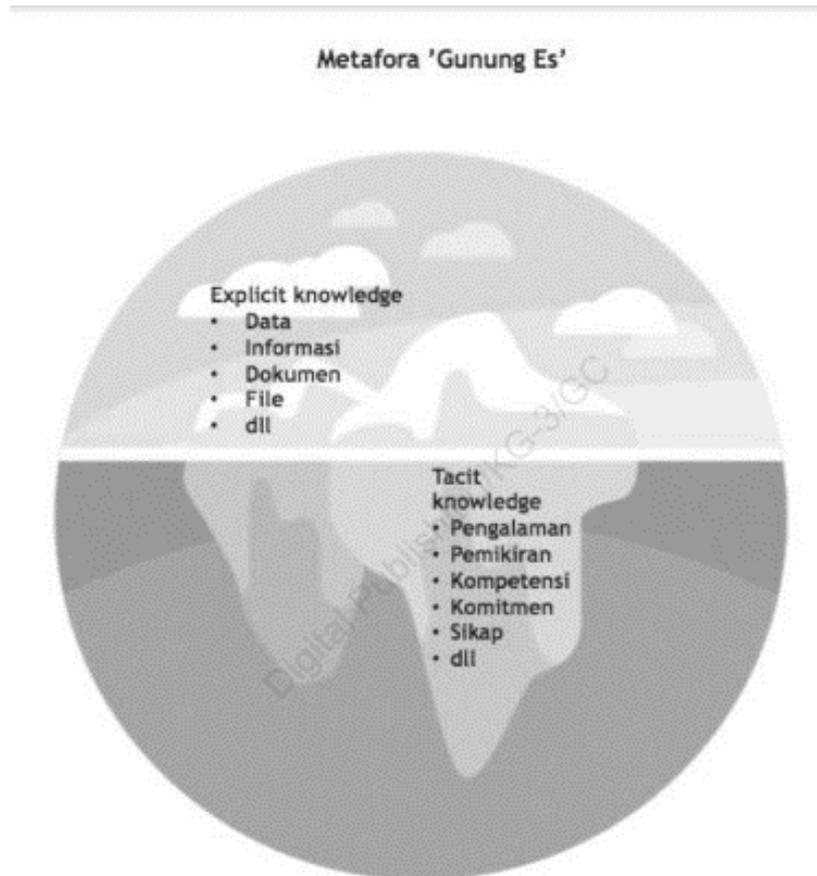
Secara sederhana *knowledge management* dapat diartikan sebagai proses menciptakan, mengumpulkan, membagikan, menggunakan, dan mengelola suatu pengetahuan dan informasi dari sebuah Perusahaan. Tujuannya, agar pengetahuan itu dapat digunakan dalam pengambilan Keputusan yang baik untuk mendukung strategi bisnis. Berikut beberapa definisi *Knowledge Management* :

- 1) Manajemen pengetahuan merupakan salah satu cara untuk melatih anggota organisasi agar lebih sering berkomunikasi dan berbagi pengetahuan, sehingga setiap anggota organisasi mendapatkan kesempatan belajar yang sama. [7]
- 2) Manajemen pengetahuan adalah proses yang dilakukan oleh organisasi dengan tujuan memperoleh hasil dan keuntungan dari aset pengetahuan yang dimiliki. Proses ini melibatkan setiap individu dalam organisasi, setiap divisi, dan bahkan organisasi atau perusahaan lain untuk menciptakan praktik terbaik. [8]
- 3) Manajemen pengetahuan didefinisikan sebagai cara yang dilakukan organisasi untuk mengelola pengetahuan, dengan tujuan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Hal ini dilakukan dengan memaksimalkan komunikasi antar anggota, sehingga penguasaan pengetahuan setiap anggota dapat ditingkatkan. [9]

Dalam Perusahaan terdapat dua jenis pengetahuan yaitu: [5]

- 1) *Tacit knowledge*. Pengetahuan *tacit (know-how)* adalah pengetahuan yang masih berupa pemikiran dikepala manusia. Pengetahuan ini agak sulit untuk dikomunikasikan, dipahami, dan diterjemahkan kedalam bentuk lain yang lebih terstruktur karena bersumberkan pada pengalaman atau instuisi pribadi serta bergantung pada konteks. Contoh dari *tacit knowledge* adalah pengetahuan yang diperoleh karyawan dari hasil sharing karyawan lain pada saat rapat atau pelatihan.
- 2) *Explicit knowledge*. Pengetahuan *explicit (know-what)* adalah pengetahuan yang sudah dipresentasikan dalam media tertentu. Pengetahuan ini mudah

dikomunikasikan, dipahami, dan diterjemahkan ke dalam bentuk lain yang lebih terstruktur sehingga dapat dikelola oleh *Knowledge management system* (*knowledge management system*). Contoh pengetahuan secara eksplisit adalah modul di perusahaan untuk karyawan baru yang berisi deskripsi pekerjaan atau dokumentasi alur proses bisnis Perusahaan.



Gambar 2. 2 *Ice Berg Knowledge* [2]

2.3 Knowledge Creation

Proses penciptaan pengetahuan dalam organisasi pada dasarnya dimulai dari individu-individu di dalamnya. Penciptaan pengetahuan melibatkan interaksi berkelanjutan antara pengetahuan *tacit* dan pengetahuan eksplisit. [10]. Pengetahuan dapat diperoleh melalui komunikasi tatap muka maupun komunikasi *virtual*. Berbagai kegiatan seperti lokakarya, seminar, dan sejenisnya juga dapat menjadi sumber penciptaan pengetahuan [11].

Organisasi memiliki peran penting dalam memobilisasi pengetahuan *tacit* yang dimiliki oleh setiap individu dan menyediakan wadah untuk proses penciptaan pengetahuan melalui proses sosialisasi, kombinasi, eksternalisasi, dan internalisasi. Untuk meningkatkan penciptaan pengetahuan dalam organisasi, beberapa cara yang dapat dilakukan adalah [10]:

a) Meningkatkan Pengetahuan Individual

Kualitas pengetahuan *tacit* yang dimiliki seseorang dipengaruhi oleh dua faktor. Pertama adalah "keberagaman" pengalaman. Jika pengalaman seseorang hanya terbatas pada rutinitas yang monoton, maka pengetahuan *tacit* yang diperoleh akan cenderung berkurang seiring waktu. Rutinitas yang monoton menghambat kreativitas berpikir dan penciptaan pengetahuan baru. Faktor kedua adalah "pengetahuan dari pengalaman", yaitu pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman langsung. Untuk meningkatkan kualitas pengetahuan individual, peningkatan pengetahuan *tacit* individu harus relevan dengan perkembangan pengetahuan eksplisit, sehingga memungkinkan keduanya untuk saling berintegrasi dan membentuk perspektif baru.

b) Berbagi Pengetahuan *Tacit* dan Konseptualisasi

Interaksi antara "pengetahuan dari pengalaman" dan rasionalitas memungkinkan seseorang untuk membangun perspektifnya sendiri. Namun, perspektif ini akan tetap menjadi personal jika tidak disampaikan dan diperluas melalui interaksi sosial. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan membentuk "*field*" atau "tim yang mengorganisir diri sendiri" di mana setiap anggota berkolaborasi untuk membentuk konsep baru.

c) Kristalisasi

Pengetahuan yang terbentuk dari interaksi antara anggota tim yang mengorganisir diri sendiri harus dikristalisasikan ke dalam suatu bentuk seperti produk atau sistem. Kristalisasi dapat dianggap sebagai proses di mana berbagai departemen dalam organisasi menguji penerapan konsep yang telah dibuat oleh tim tersebut. Proses ini dilakukan dengan mendorong sikap eksperimental individu

dalam organisasi. Kemampuan eksperimental ini termasuk dalam pengetahuan *tacit*, sehingga proses kristalisasi ini memicu penciptaan pengetahuan baru. Meskipun tujuan awal dari proses ini adalah untuk menyempurnakan konsep yang sudah ada, terkadang konsep tersebut malah ditinggalkan dan dibuat ulang dari awal.

d) Penilaian dan Kualitas Pengetahuan

Penilaian merupakan tahapan terakhir dalam proses penyaringan pengetahuan, untuk menentukan apakah pengetahuan yang terbentuk di dalam organisasi berguna bagi organisasi maupun masyarakat luas. Penilaian ini menentukan kualitas pengetahuan yang dibuat berdasarkan kriteria atau standar tertentu, seperti biaya, keuntungan yang dapat diperoleh, dan sejauh mana "produk" berkontribusi pada kemajuan organisasi. Konsistensi standar penilaian ini harus dievaluasi, karena kemampuan seorang pemimpin untuk terus menerus melakukan refleksi diri sangat diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pengetahuan yang diciptakan.

e) Jaringan Pengetahuan

Setelah konsep-konsep baru ditemukan, mereka akan dikristalisasikan dan melalui proses penilaian sebelum diintegrasikan ke dalam basis pengetahuan organisasi dan seluruh jaringan organisasi. Perlu diperhatikan bahwa proses penciptaan pengetahuan dalam organisasi adalah proses yang tidak pernah berakhir, yang tidak hanya terbatas pada organisasi tetapi juga melibatkan lingkungan sekitarnya. Lingkungan adalah sumber stimulan penciptaan pengetahuan bagi organisasi.

2.4 Fungsi *Knowledge Management*

Di Perusahaan, *knowledge management* ini berfungsi untuk : [12]

1. *Intermediation*. Yaitu peran perantara transfer pengetahuan antara penyedia dan pencari pengetahuan. Peran tersebut untuk mencocokkan (*to match*) kebutuhan

- pencari pengetahuan dengan sumber pengetahuan secara optimal. Dengan demikian, *intermediation* menjamin transfer pengetahuan berjalan lebih efisien.
2. *Externalization*. Yaitu transfer pengetahuan dari pikiran pemiliknya ke tempat penyimpanan (*repository*) eksternal, dengan cara seefisien mungkin. Jadi, berfungsi untuk berbagi pengetahuan.
 3. *Internalization*. Yaitu pengambilan (*extraction*) pengetahuan dari tempat penyimpanan *eksternal*, dan penyaringan pengetahuan tersebut untuk disediakan bagi pencari yang relevan. Pengetahuan harus disajikan bagi pengguna dalam bentuk yang lebih cocok dengan pemahamannya. Jadi fungsi ini mencakup interpretasi format ulang penyajian pengetahuan.
 4. *Cognition*. Yaitu fungsi suatu system untuk membuat keputusan yang didasarkan atas ketersediaan pengetahuan.
 5. *Measurement*. Yaitu kegiatan *knowledge management* untuk mengukur, memetakan dan mengkuantifikasi pengetahuan korporat dan *performance* dari solusi *knowledge management*.

2.5 Pengenalan *Knowledge Management System*

Dalam tinjauan pustaka ini, kami akan memperkenalkan konsep *Knowledge management system* (KMS). *Knowledge* merupakan informasi yang berasal dari data yang diolah menjadi informasi sehingga dapat diakses oleh manusia yang terjadi melekat dengan kehidupan manusia sepanjang hayat yang dapat mengembangkan kecerdasan sehingga bagi manusia *Knowledge* merupakan instrumen kehidupan yang membuat manusia memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah kehidupan. *Knowledge Management* secara umum merupakan serangkaian praktik organisasi baru dengan relevansi yang besar dalam ekonomi pengetahuan [13]

2.5.1 Tujuan *Knowledge Management System*

Tujuan *Knowledge management system* (*knowledge management system*) di *Divisi Development* PT *Mediatama Kreasi Informatika*. dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas: *Divisi Development* bertanggung jawab untuk mengembangkan produk dan layanan perusahaan. Dalam konteks ini, *knowledge management system* membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses perancangan *blueprint* dan pembangunan *knowledge management system*. Dengan memiliki akses mudah dan terstruktur ke pengetahuan yang relevan, tim pengembang dapat menghemat waktu dan usaha dalam mencari informasi yang diperlukan. Selain itu, *knowledge management system* memungkinkan penggunaan kembali pengetahuan dan pengalaman sebelumnya, menghindari duplikasi kerja, dan meningkatkan produktivitas.
- 2) Meningkatkan Kolaborasi: *Divisi Development* melibatkan berbagai anggota tim yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan pengembangan. *knowledge management system* memfasilitasi kolaborasi tim dengan menyediakan alat dan platform untuk berbagi pengetahuan, ide, dan informasi terkait. Dengan adanya *knowledge management system*, anggota tim dapat dengan mudah berkomunikasi, berkolaborasi, dan berkontribusi dalam perancangan *blueprint* dan pembangunan *knowledge management system*. Hal ini meningkatkan sinergi tim, meningkatkan pemahaman bersama, dan memungkinkan kolaborasi yang efektif
- 3) Mengelola Pengetahuan dan Pengalaman: *Divisi Development* menghasilkan pengetahuan dan pengalaman berharga dalam proses perancangan *blueprint* dan pembangunan *knowledge management system*. *knowledge management system* membantu dalam mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola pengetahuan ini secara terstruktur. Dengan demikian, pengetahuan dan pengalaman dapat diarsipkan, diorganisasi, dan dijadikan sumber acuan bagi pengembang di masa depan. Dengan adanya *knowledge management system*, *Divisi Development* dapat memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki secara lebih efektif, mengurangi kehilangan pengetahuan akibat perpindahan personel, dan mencegah kebergantungan pada individu tertentu.
- 4) Meningkatkan Inovasi dan Pembelajaran Organisasi: *knowledge management system* juga berperan dalam mendorong inovasi dan pembelajaran organisasi

di *Divisi Development*. Dengan memiliki akses ke pengetahuan dan informasi terkini, pengembang dapat tetap mengikuti perkembangan terbaru dalam industri dan menerapkan praktik terbaik. *knowledge management system* juga memfasilitasi pertukaran ide, pengalaman, dan wawasan antara anggota tim, yang dapat memicu inovasi dan pemikiran kreatif. Dengan mengintegrasikan siklus pembelajaran dan peningkatan kontinu, *knowledge management system* memungkinkan *Divisi Development* untuk terus belajar, beradaptasi, dan meningkatkan kualitas perancangan *blueprint* dan pembangunan *knowledge management system*.

Dengan memahami pentingnya *Knowledge management system* di *Divisi Development*, perusahaan dapat merancang dan mengimplementasikan sistem yang sesuai untuk memaksimalkan manfaat dari manajemen pengetahuan. Tinjauan pustaka yang cermat akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi, praktik, dan pendekatan yang efektif dalam perancangan *blueprint Knowledge management system* dan pembangunan sistemnya.

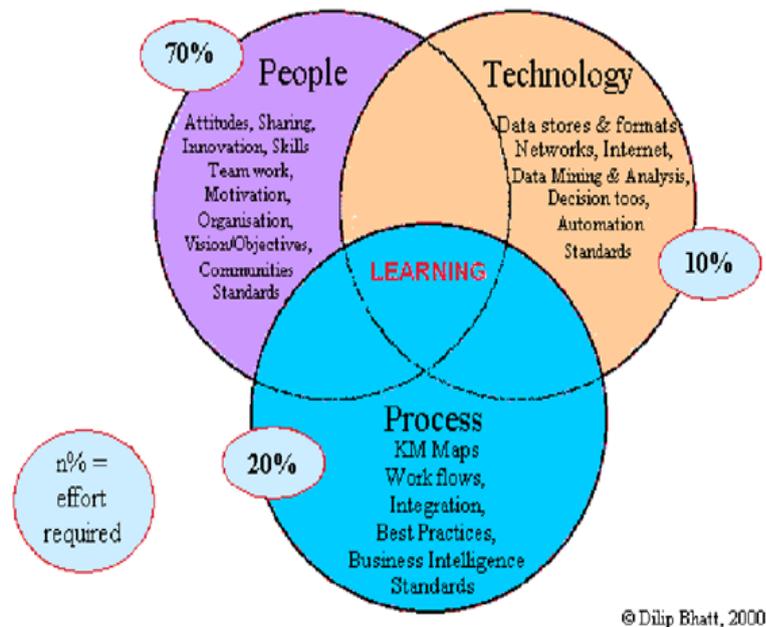
2.5.2 Komponen *Knowledge Management System*

Suatu *Knowledge Management* memiliki tiga komponen, dimana tiap komponen ini memiliki peran dan persentase yang berbeda. Berikut 3 komponen pada *Knowledge Management*, yaitu [14]

1. *People* Suatu *Knowledge Management* yang berhasil didalam penerapannya harus didukung dengan ketersediaan *resource* individu yang memiliki kompetensi didalamnya. Individu – individu ini yang memiliki peranan penting dalam *Knowledge Management*, Oleh karena itu hal utama yang perlu dikembangkan adalah kompetensi masing – masing individu yang ada didalam organisasi atau perusahaan dan selanjutnya tiap–tiap individu ini dipastikan mengetahui dengan jelas peran dan tanggung jawabnya didalam mengelola pengetahuan dan menjalankan proses *Knowledge Management* yang ada didalam organisasi atau perusahaan.

2. Proses suatu *Knowledge Management* yang memiliki proses yang jelas dapat mempermudah dalam pembuatan suatu inovasi dalam pengetahuan dan mempermudah untuk menyalurkan pengetahuannya.
3. Teknologi dalam mempermudah penerapan *Knowledge Management*, diperlukan sebuah teknologi yang dapat membantu dalam aliran informasi dan data yang terjadi dalam proses *Knowledge Management*, diantaranya dengan meng-*capture*, menyimpan, dan mempermudah dalam penggunaan informasi dalam organisasi atau perusahaan.

Knowledge Components



Gambar 2. 3 Knowledge Component [14]

2.5.3 Metode dan Pendekatan dalam Implementasi *Knowledge management system*

Tahap implementasi *Knowledge Management* pada Industri Kreatif : [15]

1. Membuat Peta “*Knowledge*” dalam organisasi Agar potensi *Knowledge* setiap karyawan dapat dimanfaatkan dan dikembangkan, tentu perusahaan memerlukan informasi secara lengkap mengenai aset berharga ini.
2. Membuat perencanaan penerapan *Knowledge Management* Perencanaan penerapan *Knowledge Management* merupakan strategi jangka panjang yang meliputi tiga komponen dalam *value creation* yang meliputi *quality*, *efficiency*, dan *growth*, dengan *strategy objective intern*.
3. Menyusun strategi *map Knowledge Management* industri kreatif.

2.5.4 Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan metode perencanaan strategis yang berfungsi untuk menilai *strength* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *opportunity* (kesempatan), dan *threats* (ancaman) dalam sebuah proyek atau bisnis [5]. Metode ini membutuhkan pengidentifikasian yang spesifik terkait proyek atau spekulasi bisnis yang terkait, serta mempertimbangkan faktor internal dan eksternal yang dapat mendukung atau menghambat pencapaian tujuan bisnis. Metode ini bersumber pada logika yang dapat mengoptimalkan kesempatan namun juga tetap meminimalisir ancaman dan kekurangan [6].

Peluang (*opportunity*) merupakan situasi utama yang menguntungkan dalam lingkungan suatu Perusahaan. Tren utama merupakan satu sumber peluang. Identifikasi atas segmen pasar yang sebelumnya terlewatkan, perubahan dalam kondisi persaingan atau regulasi, perubahan teknologi dapat menjadi peluang bagi Perusahaan.

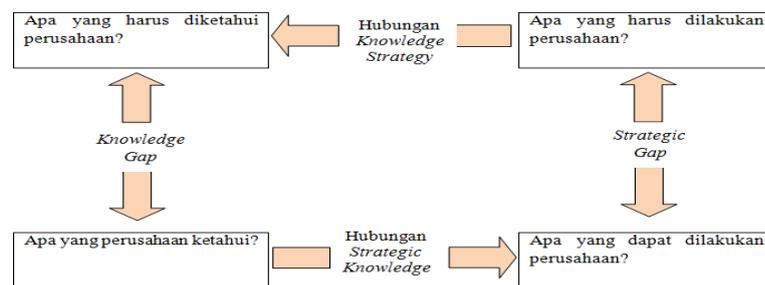
Ancaman (*threat*) merupakan situasi utama yang tidak menguntungkan dalam lingkungan Perusahaan. Ancaman merupakan penghalang utama bagi Perusahaan dalam mencapai tujuan.

Kekuatan (*strength*) merupakan sumber daya atau kapabilitas yang dikendalikan oleh atau tersedia bagi suatu Perusahaan yang membuat Perusahaan lebih unggul dibandingkan pesaingnya.

Kelemahan (*weakness*) merupakan keterbatasan atau kekurangan dalam suatu sumber daya perusahaan. [16]

2.5.5 Zack Framework

Dalam buku Tiwana [1], Zack menggambarkan hubungan antara strategi pengetahuan dan strategi organisasi. Menurutnya, faktor yang paling penting dalam menuntun manajemen pengetahuan adalah strategi bisnis. Zack mengatakan bahwa setiap strategi akan terhubung dengan sekumpulan sumber daya dan kapasitas pengetahuan. Gambar 2.4 menunjukkan analisis gap berdasarkan *Zack Framework*.



Gambar 2. 4 Analisis Kesenjangan (*gap analysis*) [1]

Menurut Amrit Tiwana [1], terdapat dua pendekatan untuk menentukan fokus strategi Manajemen Pengetahuan, yakni :

1. Strategi Kodifikasi, yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat pendukung, memandang semua pengetahuan yang terkodifikasi sebagai sumber utama. Dalam strategi ini, penggunaan *database* dioptimalkan untuk penyimpanan, pengindeksan, pengambilan, dan penggunaan kembali pengetahuan.
2. Strategi Personalisasi, yang menekankan peran sumber daya manusia sebagai sumber utama pengetahuan, sangat bergantung pada proses penciptaan,

penyimpanan, berbagi, dan pemanfaatan pengetahuan oleh individu. Dalam strategi ini, pengetahuan *tacit* berperan lebih dominan, dengan fokus pada teknologi yang mendukung komunikasi dan kolaborasi. Strategi ini lebih difokuskan pada menghubungkan pekerja pengetahuan melalui jaringan dan lebih cocok untuk perusahaan yang menangani masalah unik yang bergantung pada pengetahuan tacit dan keahlian daripada pengetahuan yang dikodifikasi.

2.5.6 Knowledge Management Roadmap

Proses perancangan sistem manajemen pengetahuan adalah suatu proses yang kompleks, dan dapat berpotensi memberikan dampak negatif bagi organisasi jika tidak direncanakan secara cermat. Rencana langkah-langkah manajemen pengetahuan sebanyak 10 langkah yang disusun oleh Amrit Tiwana akan digunakan sebagai panduan dalam penelitian ini. Metode ini dipilih karena setiap tahapan yang ada dalam metode memiliki gambaran jelas mengenai kegiatan yang dilakukan mulai dari analisis infrastruktur yang ada hingga tahap evaluasi sistem yang telah dibangun [1]. Metode ini dibagi dalam 4 fase, yaitu :

1. Fase Evaluasi Infrastruktur

Tahap 1 : Analisis infrasturktur yang ada

Pada tahap ini akan dilakukan audit teknologi informasi yang dimiliki oleh organisasi. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengetahui teknologi apa yang telah dimiliki oleh organisasi dan teknologi mana yang perlu ditingkatkan untuk mendukung penerapan manajemen pengetahuan. Dengan demikian, pihak manajemen dapat mengetahui kelemahan infrastruktur teknologi yang dimiliki oleh organisasi.

Tahap 2 : Mengintegrasikan manajemen pengetahuan dengan strategi bisnis

Untuk memastikan keberhasilan penciptaan pengetahuan, diperlukan penyesuaian antara strategi bisnis dengan strategi manajemen pengetahuan yang akan dirancang. Dengan mencapai keseimbangan antara strategi bisnis

dan teknologi, diharapkan sistem manajemen pengetahuan dapat berfungsi secara optimal.

2. Fase Analisis, desain, dan pengembangan sistem manajemen pengetahuan

Tahap 3 : Merancang infrastruktur *knowledge management*

Dalam tahap ini, pihak manajemen organisasi akan menentukan jenis infrastruktur teknologi yang akan digunakan dalam pembangunan sistem manajemen pengetahuan. Keputusan akan mencakup teknologi atau alat-alat apa yang akan digunakan.

Tahap 4: Audit aset *knowledge* dan sistem yang ada

Tahapan ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi pengetahuan yang ada di dalam organisasi saat ini dan untuk menentukan fokus manajemen pengetahuan yang akan dirancang.

Tahap 5 : Merancang tim *knowledge management*

Dalam tahap ini, akan dibentuk tim manajemen pengetahuan (*knowledge management*) yang bertugas merancang, membangun, dan mengimplementasikan (*knowledge management*) sesuai dengan kebijakan organisasi. Untuk memastikan efektivitas tim yang dibentuk, perlu dipertimbangkan kemampuan teknis dan manajerial dari sumber daya internal dan eksternal.

Tahap 6 : Membuat *blueprint knowledge management*

Pada tahap keenam ini, tim manajemen pengetahuan (*knowledge management*) yang sebelumnya telah dibentuk akan melanjutkan dengan merancang atau menyusun rencana *blueprint* pembangunan sistem manajemen pengetahuan baru

Tahap 7 : Membangun *knowledge management system*

Dalam tahap ketujuh ini, sistem manajemen pengetahuan kemudian akan mulai dikembangkan berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari tahapan-tahapan sebelumnya.

3. Fase Deployment

Tahap 8 : Prototype dan Uji Coba

Dalam langkah ini, dilakukan pengujian menggunakan metode *Result Driven Incremental (RDI)* untuk menentukan penempatan dan rencana rilis Sistem Manajemen Pengetahuan (*knowledge management system*). Dengan tahapan ini, diharapkan dapat mengurangi risiko kegagalan dalam implementasi proyek pilot *knowledge management system*.

Tahap 9 : Manajemen perubahan, budaya dan *reward structure*

Keberhasilan penerapan manajemen perubahan atau *change management* pada dasarnya tidak hanya bergantung pada faktor teknologi, tetapi dalam banyak kasus, faktor budaya dalam organisasi memiliki pengaruh yang besar. Oleh karena itu, diperlukan adanya pemimpin yang mampu membimbing dalam penerapan manajemen pengetahuan (*knowledge management*), menciptakan struktur penghargaan yang sesuai, dan mampu menciptakan perubahan dalam manajemen dan budaya organisasi.

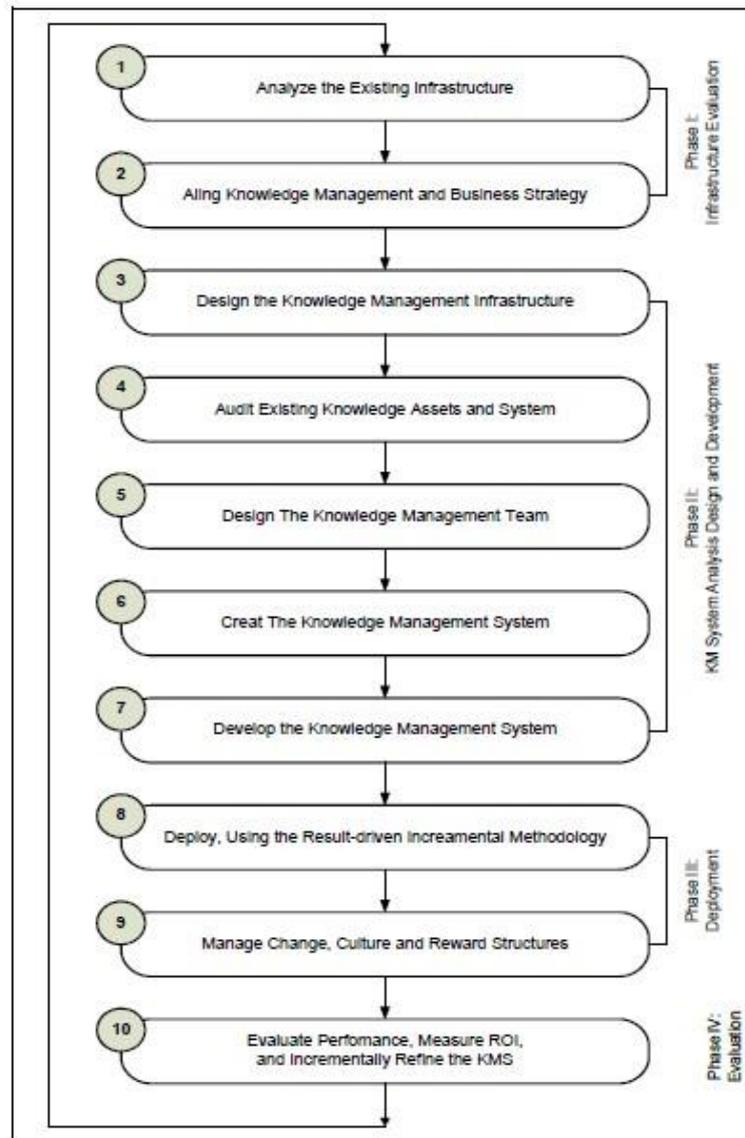
4. Fase Evaluasi

Tahap 10 : Evaluasi kinerja, menghitung nilai return on investment (ROI) dan pengembangan *knowledge management* secara berkala.

Dalam melakukan evaluasi kinerja, menghitung *return on investment (ROI)*, dan mengembangkan manajemen pengetahuan secara berkala, terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a) Pengukuran Kinerja: Melakukan evaluasi terhadap hasil dan pencapaian yang telah dicapai oleh sistem manajemen pengetahuan, baik dari segi efektivitas maupun efisiensi.
- b) Penilaian ROI: Menghitung tingkat pengembalian investasi dari implementasi sistem manajemen pengetahuan dengan membandingkan manfaat yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan.
- c) Pembaruan dan Pengembangan: Melakukan pembaruan serta pengembangan terhadap sistem manajemen pengetahuan sesuai dengan perkembangan organisasi dan kebutuhan pengetahuan yang baru.
- d) Analisis Manfaat: Menganalisis manfaat yang telah diperoleh dari penerapan manajemen pengetahuan, seperti peningkatan produktivitas, efisiensi operasional, inovasi, dan pengambilan keputusan yang lebih baik.
- e) Pemantauan Indikator Kinerja: Mengawasi indikator kinerja yang relevan untuk memastikan bahwa tujuan dan target manajemen pengetahuan tercapai dengan baik.
- f) Pengembangan Keterampilan: Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi anggota tim manajemen pengetahuan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola pengetahuan.
- g) Pengumpulan Umpan Balik: Melibatkan pengguna dan stakeholder dalam memberikan umpan balik terkait pengalaman mereka dengan sistem manajemen pengetahuan, sehingga dapat diidentifikasi perbaikan dan peningkatan yang perlu dilakukan.
- h) Pemantauan Perubahan Budaya: Memantau perubahan budaya yang terjadi dalam organisasi sebagai dampak dari penerapan manajemen pengetahuan, dan melakukan tindakan yang diperlukan untuk memperkuat budaya pengetahuan yang positif.
- i) Penyesuaian Strategi: Jika diperlukan, melakukan penyesuaian terhadap strategi dan rencana manajemen pengetahuan berdasarkan hasil evaluasi dan analisis yang dilakukan.

- j) Komunikasi dan Advokasi: Melakukan komunikasi yang efektif dan advokasi terhadap manfaat dan nilai dari manajemen pengetahuan kepada seluruh anggota organisasi, untuk memastikan adopsi yang lebih luas dan dukungan yang berkelanjutan.



Gambar 2. 5 Step Knowledge Roadmap [17]

2.5.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	
					Penelitian Terdahulu	Penelitian Ini
1	Yance Sonatha, Indri Rahmayuni, Alde Alanda, Iswandi Saputra	Rancang Bangun Aplikasi <i>Knowledge Management</i> Berbasis Web, 2018	-Dapat membantu dan mempermudah pengolahan data dokumentasi IT. -Dapat membantu karyawan IT dalam membuat menyimpan data log problem dan karyawan IT dapat dengan mudah mencari dan mengunduh dokumentasidokumentasi yang terdapat di dalam Aplikasi <i>Knowledge management system</i> [9].	Objek penelitian di perusahaan IT	Metodologi di penelitian ini menggunakan <i>waterfall</i>	Metodologi di penelitian ini menggunakan <i>10 Step Knowledge Management Roadmap</i>
2	Intan Mutia, Herlinda, Atikah	Perancangan <i>Knowledge management system (knowledge</i>	- Sistem berbasis web untuk mengimplementasikan	Metodologi di penelitian ini menggunakan <i>10 Step Knowledge</i>	-Objek penelitian	-Objek penelitian di perusahaan IT

		<p><i>management system</i>) Kurikulum 2013 Menggunakan Model Tiwana dan Zack, 2017</p>	<p>rancangan <i>Knowledge management system</i> untuk menampung/menyimpan, mendiskusikan, memanfaatkan pengetahuan sesuai regulasi Lembaga</p> <p>- Integrasi data dari guru dan tata usaha untuk setiap kegiatan yang dilakukan dapat memudahkan dalam monitoring kegiatan belajar mengajar dalam menggunakan kurikulum 2013</p> <p>- <i>Knowledge management system</i> dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi sistem informasi pada manajemen pengetahuan [10]</p>	<p><i>Management Roadmap</i></p>	<p>dilakukan di lembaga pendidikan -integrasi <i>knowledge management</i> hanya melakukan analisa <i>Knoweldge Gap</i></p>	<p>-analisa <i>Knowledge Gap</i> juga dilakukan identifikasi tujuan dan Analisa SWOT</p>
	Putri Dewintari	Perancangan <i>Blueprint Knowledge Management System</i> Pada Unit	Menghasilkan rancangan cetak biru <i>Knowledge management system</i>	Metodologi di penelitian ini menggunakan <i>10 Step Knowledge</i>	Objek penelitian dilakukan di	Objek penelitian di perusahaan IT.

		Laboratorium Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom, 2021 [18]	yang dapat membantu pihak Unit Laboratorium FIT dalam mempermudah proses <i>sharing</i> dan <i>transfer knowledge</i> melalui fitur manajemen pengetahuan, <i>video tutorial</i> dan juga forum	<i>Management Roadmap</i>	lembaga pendidikan	
--	--	--	---	---------------------------	--------------------	--

2.6 Pengertian PHP

PHP adalah singkatan dari *Hypertext Preprocessor* yaitu Bahasa pemrograman yang digunakan secara luas untuk penanganan, pembuatan, dan pengembangan sebuah situs web dan biasanya digunakan bersamaan dengan HTML. [3]

berikut ini diantara banyak keuntungan yang ada di PHP: [4]

- 1) Aksesnya cepat karena ditulis ditengah kode HTML, sehingga waktu respon programnya lebih cepat.
- 2) Murah, bahkan gratis.
- 3) Mudah dipakai, fitur dan fungsinya lengkap, cocok dipakai untuk membuat halaman web dinamis
- 4) Dapat dijalankan diberbagai system operasi seperti windows, linux, macOS, dan berbagai varian Unix.
- 5) Dukungan teknis banyak tersedia. Bahkan banyak forum dan situs didedikasikan untuk *trouble shooting* berbagai masalah seputar php.
- 6) Mendukung banyak *database*.
- 7) Bisa dikostumisasi karena *open source*.

2.7 Pengertian MYSQL

MySQL adalah sebuah *database* management system (Manajemen basis data) menggunakan perintah dasar *SQL (Structured Query Language)* yang cukup terkenal. [2]

MySQL adalah *Database Management System (DBMS)* yang *open source* dengan dua bentuk lisensi yaitu *free software* dan *shareware* (perangkat lunak berpemilik yang penggunaanya terbatas). Jadi *MySQL* adalah *database server* yang gratis dengan lisensi *GNU General Public License (GPL)* sehingga dapat dipakai unruk keperluan pribadi atau komersi tanpa harus membayar lisensi yang ada.

Kelebihan *MySQL* sebagai berikut :

1. Mendukung integrasi dengan Bahasa pemrograman lain. *Website* atau perangkat lunak terkadang dikembangkan dengan menggunakan berbagai macam Bahasa pemrograman.
2. Tidak membutuhkan RAM besar. *MySQL* dapat dipasang pada *server* dengan spesifikasi kecil.
3. Mendukung *multi-user*. *MySQL* dapat dipakai oleh beberapa *user* dalam waktu bersamaan tanpa membuatnya *crash* atau berhenti bekerja.
4. Bersifat *Open Source*.
5. Struktur *table* yang fleksibel. *MySQL* mempunyai struktur *table* yang mudah dipakai dan fleksibel.

Kekurangan *MySQL* sebagai berikut :

1. Kurang cocok untuk aplikasi *game* dan *mobile*.
2. *Technical support* yang kurang bagus. Karena bersifat *open source* terkadang membuat aplikasi tidak memiliki *technical support* yang memadai.

2.8 Kerangka Pemikiran

2.8.1 Uraian Tentang Perusahaan

PT. Mediatama Kreasi Informatika (MKI) adalah perusahaan yang bergerak dalam penyediaan layanan solusi teknologi informasi untuk perusahaan dan pemerintah. PT. Mediatama Kreasi Informatika didirikan pada 9 Agustus 2014 di Bandung, Indonesia oleh para profesional Teknologi Informasi yang berpengalaman di berbagai bidang dan pelanggan. pelanggan PT. Mediatama Kreasi Informatika saat ini dari berbagai sektor, seperti pemerintah, BUMN dan swasta, fokus layanan pelanggan berdasarkan untuk memberikan efektivitas, efisiensi lebih dan optimasi dalam proses bisnis pelanggan IT.

PT Mediatama Kreasi Informatika memiliki 2 divisi, yaitu :

1) *Divisi Development*

Divisi Development di perusahaan IT bertanggung jawab pengembangan perangkat lunak dan sistem informasi. Mereka melakukan analisis kebutuhan, desain, pengembangan, pengujian, implementasi, dan pemeliharaan solusi teknologi. Divisi ini juga memantau tren teknologi terkini dan berperan dalam meningkatkan inovasi dan efisiensi perusahaan.

2) *Divisi Dokumentasi*

Divisi Dokumentasi di perusahaan IT bertanggung jawab untuk mengelola dan menyimpan dokumentasi teknis dan prosedur perusahaan. Mereka membuat dan memelihara dokumentasi tentang sistem, arsitektur, panduan pengguna, dan kebijakan internal. Divisi ini memastikan aksesibilitas dan keselarasan informasi penting untuk kegiatan pengembangan dan operasional perusahaan.

2.8.2 Keterkaitan Masalah Dengan Perancangan *Knowledge management system*

Keterkaitan masalah dengan perancangan *knowladge management system* yaitu sebagai berikut :

- 1) Masalah: Pengelolaan proyek multi-tahun dengan pergantian staf dapat menyebabkan kehilangan pengetahuan yang berharga dan mengganggu kelancaran proyek. Hal ini dapat menghambat kontinuitas dan efisiensi proyek, serta memperlambat adaptasi staf baru terhadap pengetahuan yang telah ada.

Keterkaitan dengan perancangan *Knowledge management system (knowledge management system)*: Perancangan *Knowledge management system* yang efektif dapat membantu dalam mengumpulkan, mengorganisir, dan menyimpan pengetahuan yang terkait dengan proyek. Blueprint sistem tersebut harus menyediakan mekanisme untuk menangkap dan berbagi pengetahuan secara terstruktur, memastikan aksesibilitas informasi yang konsisten, dan mendorong

kolaborasi tim secara efektif. Fitur-fitur seperti basis pengetahuan, database proyek, forum diskusi, atau sistem pelaporan dapat digunakan dalam perancangan *Knowledge management system* untuk mengatasi masalah ini.

- 2) Masalah: Pengelolaan pengetahuan proyek dalam pemeliharaan dengan staf baru memerlukan pemastian bahwa pengetahuan yang diperlukan tetap tersedia dan dapat dimanfaatkan dengan efektif. Staf baru harus dapat mengakses informasi penting, panduan, dokumentasi, atau pengalaman sebelumnya untuk mendukung tugas mereka dengan baik.

Keterkaitan dengan perancangan *Knowledge management system (knowledge management system)*: Blueprint sistem harus mempertimbangkan elemen seperti basis pengetahuan yang terstruktur, dokumen panduan, prosedur standar, arsip proyek, dan sistem notifikasi.

Dengan adanya *knowledge management system* yang dirancang dengan baik, pengetahuan proyek dapat diorganisir dengan sistematis, terdokumentasi dengan baik, dan mudah diakses oleh staf baru. Selain itu, fitur pencarian yang efektif dan sistem notifikasi untuk pembaruan pengetahuan juga harus diperhatikan dalam perancangan *knowledge management system*.

- 3) Masalah: Kurangnya kolaborasi dan transfer pengetahuan antara programmer senior dan junior dapat menghambat pengembangan kompetensi tim dan memperlambat inovasi. Programmer junior perlu belajar dari pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh programmer senior untuk meningkatkan keterampilan mereka.

Keterkaitan dengan perancangan *Knowledge management system (knowledge management system)*: Perancangan *Knowledge management system* harus mendorong kolaborasi dan transfer pengetahuan antara programmer senior dan junior. Fitur seperti forum diskusi, sistem mentoring, database pengetahuan berbagi, atau wiki internal dapat digunakan untuk memfasilitasi pertukaran informasi dan pengalaman. Pengetahuan dan pengalaman programmer senior

harus didokumentasikan dengan baik dalam *Knowledge management system* sehingga dapat diakses dan dimanfaatkan oleh programmer junior. Integrasi fitur kolaboratif dalam perancangan *Knowledge management system* akan membantu membangun lingkungan yang mendukung kolaborasi dan transfer pengetahuan yang efektif.