

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di era globalisasi seperti saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi berkembang dengan sangat cepat. Dua hal ini menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi daya saing suatu perusahaan ataupun organisasi. Pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*) juga diperlukan dalam proses pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki organisasi.

Namun, dalam praktiknya setiap pegawai atau karyawan telah sibuk dengan pekerjaannya masing-masing sehingga proses pendokumentasian *knowledge* ini sulit dilakukan. Hal ini bisa menjadi suatu kerugian tersendiri bagi perusahaan. Karena jika ada karyawan yang pindah atau berhenti maka pengetahuan yang dimiliki selama bekerja di suatu unit perusahaan tersebut akan ikut berpindah. Sehingga jika di satu waktu ada karyawan baru yang menghadapi kesulitan tertentu yang sebelumnya telah diselesaikan oleh karyawan yang lama, karyawan yang baru tetap harus melakukan analisa dari awal lagi mengenai penyelesaian masalah tersebut. *Knowledge* merupakan salah satu aset berharga yang dimiliki organisasi. Sayangnya, masih banyak perusahaan maupun organisasi yang belum menyadari pentingnya pengelolaan pengetahuan yang baik. Padahal, dengan *knowledge management* yang baik akan sangat membantu baik dalam kegiatan organisasi sehari-hari dan pengembangan organisasi.

Unit Laboratorium Fakultas Ilmu Terapan (FIT) Universitas Telkom merupakan unit yang dibangun oleh Fakultas Ilmu Terapan guna mengelola seluruh laboratorium dan kegiatan didalamnya. Unit ini dibangun pada tahun 2014 sesuai dengan ketentuan universitas, dengan beberapa pergantian Kepala Urusan (Ka. Ur.) serta personil hingga saat ini. Dengan adanya Unit Laboratorium, dapat membantu fakultas dalam mengelola dan mencukupi kebutuhan praktikum 8 (delapan) program studi yang ada di FIT. Unit Laboratorium berlingkup pada pengelolaan aset laboratorium, pengelolaan praktikum, pengelolaan Barang Habis

Pakai (BHP), pengelolaan Laboratorium, dan pengawasan setiap aktivitas yang dilaksanakan di Laboratorium dengan fokus utamanya adalah pendukung kegiatan praktikum.

Selama ini pengelolaan pengetahuan di Unit Laboratorium ini masih bersifat lisan dari individu ke individu. Baik itu pengetahuan dalam bentuk *tacit* ataupun *explicit* masih belum terdokumentasi dengan baik. Padahal sejak terbentuk hingga sekarang Unit laboratorium telah mengalami beberapa kali pergantian staf laboran maupun asisten laboratorium. Hal ini menyebabkan pengetahuan yang dimiliki staff laboran yang lama akan ikut hilang ketika staf laboran tersebut pindah.

Pergantian atau perpindahan staf di lingkungan Universitas Telkom ini memiliki dibagi menjadi dua istilah yaitu, rotasi dan mutasi. Istilah rotasi digunakan jika seorang staf berpindah dari satu unit ke unit lainnya yang memiliki posisi kosong yang perlu untuk diisi. Sedangkan istilah mutasi digunakan untuk menggambarkan ketika seorang staf berpindah dari instansi Universitas Telkom ke instansi lainnya yang masih berada dibawah Yayasan Pendidikan Telkom. Dari dua jenis perpindahan ini yang umumnya terjadi adalah rotasi atau perpindahan antar unit. Selain itu, Unit Laboratorium juga belum memiliki sistem untuk menyimpan berbagai dokumentasi seperti Standar Laboratorium Komputer, Pedoman Kegiatan Aslab, Pedoman Etika Aslab dan beberapa dokumen lainnya. Sehingga ketika laboran atau asisten laboratorium memerlukan dokumen-dokumen tersebut, mereka harus menghubungi staf lain yang memiliki dokumen tersebut.

*Knowledge management system* adalah sistem yang dapat membantu organisasi dalam menyimpan dan mengelola aset pengetahuan yang dimiliki. Maka, untuk membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh Unit Laboratorium FIT kemudian diusulkan pembuatan rancangan *knowledge management*. Diharapkan dengan adanya perancangan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi di Unit Laboratorium FIT, proses pembangunan sistem akan berjalan dengan lancar dan sistem yang dibangun dapat berfungsi dengan maksimal. Sehingga dapat mempermudah bagi staf, laboran dan asisten laboratorium yang menghadapi suatu kendala atau memerlukan dokumen tertentu untuk menemukan penyelesaian atau dokumen yang dibutuhkan.

Proses perancangan knowledge management system dilakukan bantuan “*The 10-Step Knowledge Management Roadmap*” yang dikemukakan oleh Amrit Tiwana (2002). Metode perancangan ini dipilih karena tahapan yang dilakukan dalam metode ini cukup lengkap mulai dari evaluasi sistem yang telah ada sampai tahap evaluasi sistem [1]. Sehingga tahapan proses perancangan bisa dilakukan dengan struktur yang jelas. Selanjutnya *Socialization, Externalization, Combination, Internalization (SECI) Model* digunakan untuk membantu dalam penggambaran proses konversi *knowledge* yang terjadi.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya identifikasi masalah yang didapatkan adalah bagaimana membangun suatu sistem yang dapat membantu dalam penyimpanan dokumen dan mengelola pengetahuan *tacit* ataupun *explicit* yang dimiliki laboran dan asisten di Unit Laboratorium FIT.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Dari uraian sebelumnya maka dapat di rumusan masalah yang ada sebagai berikut :

- 1) Bagaimana merancang suatu *knowledge management system* yang dapat mempermudah proses *sharing* dan *transfer knowledge* di Unit Laboratorium FIT.
- 2) Bagaimana merancang suatu *knowledge management system* yang bisa membantu dalam pendokumentasian *explicit knowledge* maupun *tacit knowledge* di Unit Laboratorium FIT.

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah :

- 1) Merancang cetak biru *knowledge management system* yang dapat memfasilitasi laboran dan asisten laboratorium dalam melakukan *sharing* dan *transfer knowledge*.
- 2) Merancang cetak biru *knowledge management system* yang dapat membantu dalam pengelolaan dan dokumentasi pengetahuan di Unit Laboratorium FIT

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah ;

1. Unit Laboratorium FIT bisa mengolah aset pengetahuan yang dimiliki oleh laboran maupun asisten laboratorium dengan baik.
2. Dokumentasi pengetahuan *explicit* yang dimiliki oleh Unit laboratorium bisa diakses dengan lebih mudah oleh laboran atau asisten laboratorium yang memerlukan.
3. Pihak unit laboratorium FIT dapat memanfaatkan cetak biru yang dihasilkan dalam proses pembangunan sistem *knowledge management*.

#### 1.6. Batasan Masalah

Beberapa batasan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ruang lingkup penelitian terbatas hanya pada Unit Laboratorium FIT Universitas Telkom.
2. Mefokuskan pada penyimpanan pengetahuan *explicit* dan *tacit*.
3. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara narasumber dan studi literatur.
4. *Tools* yang digunakan adalah “*The 10-Step Knowledge Management Roadmap*” yang dikemukakan oleh Amrit Tiwana

5. Dari sepuluh langkah dalam “*The 10-Step Knowledge Management Roadmap*”, yang digunakan dalam penelitian kali ini hanya sampai langkah ke enam yaitu pembuatan cetak biru *knowledge management system*.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Agar tesis ini dapat dipahami dengan lebih jelas, maka materi-materi yang ada dalam laporan tesis ini dikelompokkan menjadi beberapa bab dan subbab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, dijelaskan mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan batasan-batasan dari tesis penelitian ini. Latar belakang membahas mengenai permasalahan yang mendasari penelitian ini. Perumusan masalah adalah langkah-langkah yang membawa ke penyelesaian masalah. Sedangkan tujuan penelitian merupakan hal-hal yang akan dijawab melalui penelitian ini. Agar penelitian ini tetap fokus sesuai dengan tujuan penelitian, maka ditetapkan batasan-batasan penelitian.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka berisi berbagai teori dasar yang akan digunakan sebagai acuan dalam pengolahan data dan analisa maupun proses perancangan rekomendasi sistem yang akan diberikan.

#### **BAB III OBYEK DAN METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab objek dan metodologi penelitian ini akan dijelaskan mengenai uraian organisasi serta metodologi apa yang akan digunakan pada penelitian. Metodologi menjelaskan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian ini. Serta gambaran tentang metode yang digunakan dalam perancangan cetak biru *Knowledge Management System*.

#### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan lebih rinci mengenai rancangan cetak biru *Knowledge Management System* yang akan diusulkan pada Unit Laboratorium FIT.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan oleh penulis yang berkaitan dengan hasil dari penelitian ini

