

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan sistem informasi yang bergerak sangat cepat menuntut langkah organisasi yang semakin cepat pula dalam meningkatkan efektivitas proses bisnisnya. Dengan demikian berbagai perusahaan, institusi maupun lembaga memerlukan suatu inovasi baru dalam menyusun strategi untuk menjaga kelangsungan bisnis agar dapat bertahan dari segala ancaman yang ada. Salah satu solusi yang dapat digunakan untuk bertahan dan bersaing adalah dengan *knowledge management* (Nawawi & Ismail (2012) mengutip dari Long & Sheemann (2000)).

Knowledge merupakan asset bagi organisasi atau perusahaan. Sehingga organisasi atau perusahaan tersebut perlu mengelola knowledge karyawannya dengan baik. Pengelolaan knowledge memiliki beberapa tujuan, yaitu untuk mengetahui kekuatan dan penempatan seluruh SDM, penggunaan kembali pengetahuan yang sudah ada agar tidak perlu mengulang proses kegagalan, mempercepat proses penciptaan pengetahuan baru dari pengetahuan yang ada, serta menjaga pergerakan organisasi tetap stabil meskipun terjadi arus keluar-masuk karyawan. Menurut Dalkir (2011) mengutip dari Nonaka dan Takeuchi (1995), pengelolaan knowledge membutuhkan suatu sistem yang dinamakan dengan knowledge management system, yang terdiri dari 4 unsur yaitu proses

socialization, proses *externalization*, proses *combination*, dan proses *internalization*.

PT. TASPEN KCU Bandung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang yang sama dengan PT. TASPEN (Persero) Pusat yaitu asuransi dan sosial dengan kegiatan utamanya yang bergerak dalam penyimpanan tabungan pegawai negeri yang menjadi peserta dan memberikan manfaat atas tabungan tersebut dalam bentuk asuransi dan tabungan hari tua bagi peserta. Pendirian PT. TASPEN bertujuan untuk menyelenggarakan asuransi sosial pegawai negeri sipil termasuk asuransi dana pensiun dan tabungan hari tua bagi pegawai negeri sipil.

Kantor PT. TASPEN KCU Bandung tidak dapat dipisahkan dari kantor yang berpusat di Jakarta. Oleh karena itulah, walaupun PT. TASPEN (Persero) sudah memiliki berbagai sistem yang canggih, aman, modern dan terkomputerisasi namun banyak hal di kantor ini yang masih dilakukan di pusat. Kantor PT. TASPEN KCU Bandung tempat penulis melakukan penelitian belum mempunyai sistem sendiri, khususnya *knowledge management system*.

Penulis menyadari bahwa sangat penting bagi PT. TASPEN KCU Bandung mempunyai *knowledge management system* tersendiri agar dapat menciptakan, mengelola dan mendistribusikan *knowledge* kepada *knowledge worker* dengan cepat, tepat, aman dan disesuaikan dengan keadaan kantor cabang. Hal ini dimaksudkan untuk mengatasi masalah yang ada pada pengelolaan di bagian SDM pada kantor cabang diantaranya yaitu adalah

adanya kekeliruan pada proses pengelolaan kompensasi yang tidak akurat menyebabkan terjadinya selisih, penggantian bantuan dana kesehatan karyawan dan persetujuan SPPD serta *travel expense* secara manual menyebabkan prosesnya yang lama, perulangan dan pembahasan masalah dan solusi yang sama pada saat *meeting*, kesulitan dalam pendokumentasian data pengetahuan, dan tidak adanya media untuk *knowledge sharing*. Penulis juga berharap agar sistem yang dibangun mampu menjadi solusi untuk menjaga kualitas pelayanan dan memberi manfaat yang optimal bagi perusahaan dan karyawan.

Oleh karena itu penulis tertarik dengan masalah yang ada tersebut dan akan membuat sebuah knowledge management system berbasis website menggunakan SECI Model dalam menunjang kegiatan *knowledge sharing* organisasi tersebut dalam penelitian ini yang berjudul **”KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM PADA SECTION MANAJEMEN SDM DI PT. TASPEN KCU BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang ada di PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung. Adapun identifikasi dan rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari kajian latar belakang diatas terdapat permasalahan yang ada di PT. TASPEN KCU Bandung, maka dapat diidentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Adanya perulangan pembahasan mengenai masalah kompensasi yang sering terjadi selisih, penggantian bantuan dana kesehatan dan persetujuan SPPD serta *travel expense* yang prosesnya lama, dan solusi yang sama pada saat *meeting*.
2. Terdapat kesulitan dalam pendokumentasian *knowledge*.
3. Tidak adanya media kepada karyawan untuk *sharing*.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang telah diidentifikasi diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis dan bagaimana menciptakan *knowledge management* di PT. Taspen KCU Bandung sebagai *asset* yang perlu diekplorasi dan dikelola dengan baik agar dapat berperan lebih optimal.
2. Bagaimana membangun budaya *knowledge sharing* antar karyawan guna efektivitas dan produktifitas menuju keunggulan yang kompetitif.
3. Bagaimana pengujian *knowledge managemet system* yang diusulkan pada PT. TASPEN KCU Bandung.
4. Bagaimana implementasi *knowledge management system* yang diusulkan pada PT. TASPEN KCU Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud

Berdasarkan gambaran permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka maksud dari penelitian tugas akhir ini adalah menerapkan knowledge management system di PT. TASPEN KCU Bandung untuk mempermudah dan membantu proses *knowledge sharing* para karyawan di PT. TASPEN KCU Bandung khususnya di bagian SDM agar lebih optimal dalam pengelolaan knowledge.

1.3.2 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah membangun *Knowledge Management System* sebagai alat tempat mengolah *knowledge* dengan menggunakan SECI Model.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi PT. TASPEN KCU Bandung

Kegunaan praktis penelitian ini bagi pihak PT. TASPEN KCU Bandung adalah untuk memudahkan dalam mengelola data dan informasi seputar kepegawaian, serta menyajikan dan menyampaikannya dengan *knowledge* dengan mudah dan praktis.

b. Bagi Karyawan PT. TASPEN KCU Bandung

Untuk memudahkan para karyawan dalam melakukan transfer *knowledge*.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai indikator untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan penelitian, meningkatkan *skill* dalam melakukan penelitian dan sebagai bahan evaluasi terhadap *skill* dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

b. Bagi Peneliti Lain

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti bahas.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mencegah meluasnya pembahasan dan memerikan pembahasan yang lebih terarah, maka diperlukan suatu batasan masalah dalam penelitian ini. Penulis

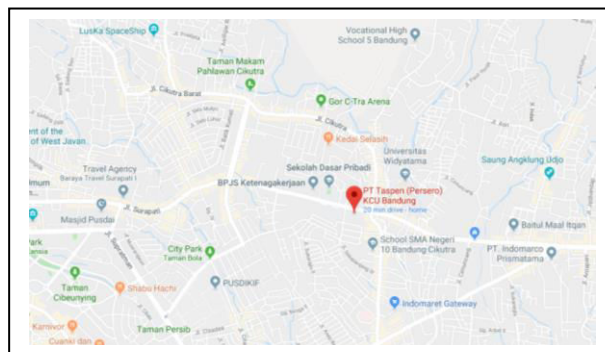
membatasi mengenai penerapan *Knowledge Management System* PT. TASPEN KCU Bandung ini adalah sebagai berikut:

1. Knowledge management system ini hanya membahas mengenai kegiatan proses pengelolaan kompensasi, pengelolaan bantuan kesehatan karyawan, dan persetujuan surat perintah perjalanan dinas serta *travel expense* di seksi SDM PT. TASPEN KCU Bandung .
2. Knowledge management system ini mencakup forum diskusi, FAQ (Frequently Asked Question) dan *repository*.
3. Hasil akhir dari pengembangan sistem ini adalah sebuah aplikasi knowledge sharing berbasis website yang menggunakan SECI Model.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis yaitu di PT. TASPEN KCU Bandung yang beralamat di Jl. PH. H. Mustofa No. 78, Cikutra, Cibeunying Kidul, Bandung, Jawa Barat 40124. No telepon : 022-7206545.



Gambar 1.1 Peta Perusahaan

1.6.2 Waktu Penelitian

Dalam penelitian tugas akhir ini penulis memperkirakan waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penjelasan lebih rinci dapat dilihat pada tabel

1.1 waktu penelitian sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	Kegiatan	2018															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Kebutuhan	■	■	■	■												
2	Membangun Prototype				■	■											
3	Evaluasi Prototype						■	■	■								
4	Perancangan dan Pembuatan Sistem									■	■	■	■	■	■		
5	Pengujian Sistem													■	■	■	■

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam mendapatkan gambaran yang lengkap dan jelas mengenai masalah yang dibahas, maka laporan tugas akhir ini dibagi ke dalam lima bab dengan gambaran sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan yang akan dicapai, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian mulai dari sejarah, struktur organisasi, visi-misi perusahaan dan penulis akan menjelaskan tentang teori-teori pendukung yang nantinya digunakan dalam perancangan *knowledge management system*.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang identifikasi masalah yang ada dan perancangan *knowledge management system* untuk menyelesaikan masalah yang ada pada PT. TASPEN KCU Bandung.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil dan pembahasan dari perancangan *knowledge management system* yang telah dibuat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan atau hasil dari perancangan sistem yang telah dibuat serta saran-saran yang diberikan agar ada pengembangan sistem yang lebih baik lagi.