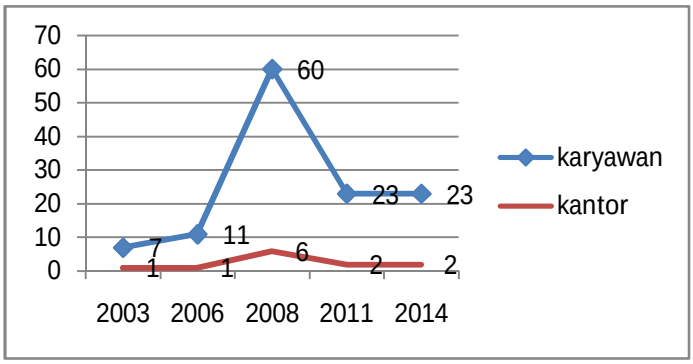
BAB I

PENDAHULUAN

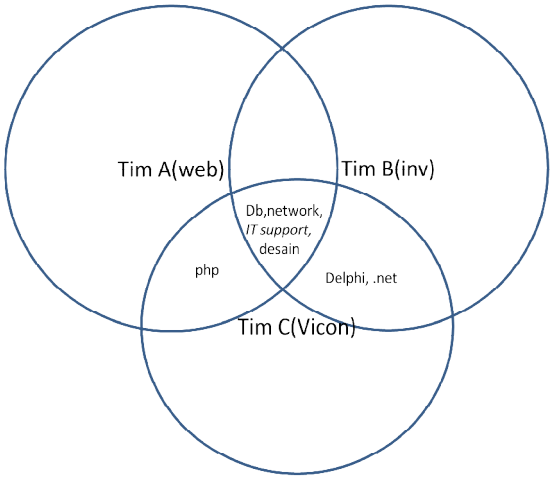
1. 1. Latar Belakang

PT. Qolsa Smartsyst (PT.QSS) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan dan jasa dalam bidang teknologi informasi. Penjualan meliputi perangkat keras dan perangkat lunak. Jasa meliputi konsultasi desain sistem informasi dan implementasinya, *troubleshooting*, hingga pengelolaan dan perawatan sistem informasi. PT.QSS saat ini memiliki 23 orang karyawan. Kantor pusat berada di Bandung dan kantor cabang berada di Surabaya. perusahaan ini berdiri tahun 2003 beranggotakan 7 orang. Pada tahun 2006 jumlah anggota bertambah menjadi 11 orang. Pada tahun 2008 terjadi peningkatan signifikan, jumlah anggota bertambah menjadi lebih dari 60 orang dan memiliki kantor cabang di jakarta, surabaya, jogja, purwoketo dan tasikmalaya. Mulai tahun 2011 perusahaan berangsung-angsur menyusut hingga jumlah karyawan tinggal 23 orang pada tahun 2014.



Gambar 1.1 Perkembangan Perusahaan

Sebagian besar pekerjaan perusahaan berdasarkan kontrak. Setelah kontrak diperoleh, segera dibentuk tim dipimpin seorang manajer proyek. Untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas hasil pekerjaan, maka jumlah anggota yang terlibat dalam tim dibentuk berdasarkan bobot pekerjaan, keahlian yang dibutuhkan, dan waktu pekerjaan. Pada saat yang sama, seorang anggota tim dapat masuk ke dalam tim yang lain. Hal ini terjadi apabila terdapat lebih dari satu kontrak bersamaan. Pemilihan ini berdasarkan kemampuan personil, bobot pekerjaan dan tanggung jawab dalam tim. Kondisi ini sering menimbulkan kesulitan pada masing-masing tim karena kemungkinan personil yang bersangkutan tidak dapat selalu hadir, dan sering kali lokasi tim berjauhan. Solusi yang sudah dilakukan untuk mengatasi hal ini adalah komunikasi dan dokumentasi. Namun hal ini belum terlaksana dengan baik karena belum ada kebijakan yang mengaturnya dengan baik.

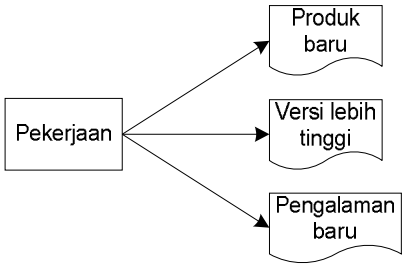


Gambar 1.2 Ilustrasi Berbagi Sumber Daya Antar Tim

Tingkat keahlian anggota yang berbeda-beda bahkan dalam jenis keahlian yang sama menimbulkan kesulitan tersendiri dalam bekerjasama. Transfer pengetahuan antar anggota tim selama proyek sebenarnya berlangsung cukup

baik, akan tetapi tidak cukup waktu karena kegiatan proyek yang singkat. Pada akhirnya seorang anggota tim dengan keahlian paling tinggi akan lebih menguasai pekerjaan. Hal ini akan menimbulkan masalah di kemudian hari karena beberapa pekerjaan berlanjut dengan pekerjaan berikutnya (versi yang lebih tinggi). Beberapa pekerjaan berlanjut dengan pengelolaan dan perawatan yang harus dilakukan oleh orang yang berbeda. Dalam prakteknya, dokumentasi yang sudah dilakukan belum cukup dan pekerjaan harus didampingi oleh anggota tim yang melakukan pekerjaan di awal. Pada saat ini perusahaan belum menemukan solusi yang tepat untuk mengatasi masalah ketergantungan terhadap perseorangan ini.

Setiap pekerjaan yang dilakukan akan menimbulkan hal baru. Jika menggunakan produk yang sudah ada (perangkat lunak yang sudah pernah dibuat sebelumnya), maka akan ada peningkatan kualitas perangkat lunak tersebut karena perangkat lunak tersebut akan dikaji ulang sebelum diterapkan pada lingkungan yang berbeda. Apabila pekerjaan melibatkan proses pembuatan perangkat lunak baru, maka perusahaan memiliki produk baru yang dapat dijual kembali. Setiap proses ini menghasilkan pengetahuan baru tentang proses pembuatan, algoritma, dan semua hal terkait dengan produk tersebut. Selama ini perusahaan belum memiliki sistem atau aturan penyimpanan mengenai hal ini. Pengetahuan ini sangat bernilai bagi perusahaan karena produk dan pengetahuan yang menyertainya merupakan nilai jual bagi perusahaan.



Gambar 1.3 Pekerjaan menghasilkan Produk dan Pengalaman Baru.

Permasalahan lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan pengelolaan pengetahuan adalah perkembangan pasang surut perusahaan yang cukup tinggi. Pengalaman nyata perusahaan adalah ketika karyawan yang paling mengerti dan paling dominan dalam sebuah proyek mengundurkan diri. Perusahaan mengalami kesulitan menemukan pengganti dan resiko yang tinggi terhadap keberlangsungan proyek. Hal ini menimbulkan permasalahan menjadi semakin berat.

Beberapa langkah pernah dilakukan untuk mengatasi permasalahan di atas. Langkah yang pernah dilakukan antara lain dengan membuat aturan penulisan pemrograman, aturan penulisan dokumentasi, membuat server penyimpanan data bersama, membuat jalur komunikasi bersama maupun khusus, membuat program pendampingan untuk transfer pengetahuan, dll. Karena belum adanya metode, kebijakan atau pengelolaan yang serius sehingga solusi diatas berjalan sendiri-sendiri, tidak maksimal, bahkan ditinggalkan.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan dapat disimpulkan bahwa PT. QSS memerlukan pengelolaan pengetahuan yang lebih baik. *Knowledge Management System* (KMS) diharapkan dapat mengatasi permasalah transfer pengetahuan antar karyawan, membantu operasional tim, pekerjaan yang berkelanjutan, mengurangi

resiko akibat keluar masuk karyawan dan menjaga dan meningkatkan kualitas produk yang berkelanjutan di masa depan.

1. 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan permasalahan-permasalahan yang muncul adalah sebagai berikut:

1) Bagaimana kondisi Manajemen Pengetahuan perusahaan saat ini?.
2) Bagaimana membuat rancangan awal arsitektur KMS yang sesuai untuk PT. QSS?.

1. 3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penerapan KMS yaitu:

1) Mengetahui kondisi *Knowledge Management* (KM) perusahaan saat ini.
2) Membuat rancangan awal model KMS yang sesuai dengan kondisi perusahaan.

1. 4. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1) Membantu manajemen perusahaan dalam memahami kondisi KM perusahaan.
2) Mempermudah transfer pengetahuan antar karyawan untuk mempercepat peningkatan kemampuan karyawan yang diharapkan akan meningkatkan kualitas hasil pekerjaan.
3) Perusahaan dapat mengembangkan KMS berdasarkan model yang dihasilkan pada penelitian ini untuk mengatasi permasalahan saat ini dan masa depan.

4) Meningkatkan efisiensi dan efektifitas tim dalam menyelesaikan pekerjaan.
5) Membantu perusahaan dalam mengambil keputusan di masa depan dengan melihat perkembangan pengetahuan perusahaan saat ini.

1. 5. Batasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar tetap fokus, maka dibuat batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) Penelitian difokuskan pada kebutuhan PT.QSS untuk mengelola pengetahuan yang berhubungan dengan kegiatan bisnis perusahaan.
2) Rancangan KMS dibuat untuk kantor PT.QSS bandung.
3) Penelitian menggunakan metode *10 Step Knowledge Management Roadmap*. Penelitian dilakukan hingga langkah ke enam yaitu sampai pembuatan *blueprint* rancangan KMS.
4) Rancangan yang dibuat adalah rancangan awal yang masih perlu di buat lebih detil untuk dapat digunakan sebagai acuan pembuatan KMS.