BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Lingkungan yang komplek menuntut organisasi untuk dapat bersaing dengan kompetitiornya dengan cara yang cerdas, melalui cara yang dimana organisasi mampu membaca dan merespon tanda-tanda perubahan pada lingkungan tersebut. Ini artinya organisasi harus segera bertindak dengan cepat untuk menghadapi situasi tersebut dengan cara efektif dan efisien. Saat ini organisasi sedang berkompetesi pada lingkungan yang berbeda yang menuntut organisasi harus berubah dari organisasi yang berbasis industrial dimana aset fisik dan modal adalah sumber kekayaan utama, menuju organisasi yang berbasis *knowledge* yang menjadikan *knowledge* sebagai aset kekayaan organisasi, oleh karena itu organisasi harus dapat menangkap, menerapkan, membangun dan memperdayakan *knowledge* tersebut untuk melakukan perubahan dan inovasi-inovasi guna merespon perubahan yang terjadi dalam lingkungan kompleks tersebut. Dari hal itulah maka organisasi perlu menerapkan *knowledge management (KM)* sehingga dapat membaca, merespon dan memanfatkan perubahan pada lingkungan kompleks tersebut untuk mencapai keunggulan kompetitif dari kompetitornya. *KM* pun berperan penting menciptakan suatu budaya pembelajaran dalam organisasi, ketika *knowledge worker* dalam organisasi mempelajari sesuatu maka ia akan memperoleh *knowledge* yang bisa digunakan untuk menciptakan *knowledge* baru yang nantinya *knowledge* tersebut dapat di

transfer dan digunakan kembali oleh *knowledge worker* lain yang ada dalam organisasi.

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) adalah salah satu universitas yang sedang menjalin hubungan kerjasama akademik dengan universitas Youngsan di Busan Korea Selatan. Melalui subunit *Office of Internasional Affair* (OIA), UNIKOM telah mengirimkan beberapa mahasiswa pilihan untuk melakukan studi di universitas Youngsan dan begitupun sebaliknya UNIKOM telah berhasil mendatangkan beberapa mahasiswa Youngsan untuk belajar di UNIKOM. Dengan adanya hal tersebut, UNIKOM memiliki potensi untuk mendapatkan posisi yang baik dalam peta persaingan dengan universitas lain terutama dengan universitas yang juga melakukan kerjasama dengan pihak Youngsan. Hanya saja muncul beberapa masalah yang menghalangi UNIKOM dalam mempertahankan dan meningkatkan potensinya tersebut. UNIKOM saat ini hanya memiliki beberapa informasi mengenai MOA dan peraturan kerjasama saja dan informasi tersebut tersimpan dalam bentuk *hardcopy* saja. Minimnya informasi - informasi penting mengenai beberapa hal yang berkaitan dengan kerjasama antar universitas tersebut memunculkan permasalahan - permasalahan bagi para *knowledge worker*-nya baik itu dari sisi mahasiswa ataupun dari sisi staf - staf yang bekerja di organisasi. Dari sisi mahasiswa sendiri permasalahan muncul ketika mahasiswa kesulitan memperoleh informasi untuk menemukan solusi atas masalah yang sedang dihadapinya baik itu mengenai permasalahan kegiatan akademik ataupun non-akademik, pemagangan ataupun situasi politik yang memicu konflik dan mengancam keselamatan mahasiswa. Sedangkan dari

sisi organisasi sendiri permasalahan yang muncul adalah organisasi tidak memiliki informasi terkini mengenai kegiatan akademik dan non-akademik mahasiswa yang dikirim bahkan sering muncul permasalahan yang mana organisasi tidak ketahui tetapi muncul menjadi permasalahan yang melibatkan pihak lain. Lemahnya pengawasan dan kontrol dari organisasi membuat mahasiswa pun kurang antusias dalam melakukan kontribusi membagi *tacit knowledge* yang dimilikinya baik itu kepada organisasi ataupun kepada sesama mahasiswa. Tidak adanya suatu sistem yang disediakan oleh organisasi mengakibatkan munculnya pola pikir *knowledge* as *possession object* dari sisi mahasiswa yang beranggapan bahwa *knowledge* yang didapatnya di negara tujuan adalah keunggulan kompetitif milik pribadinya yang dapat digunakan untuk bersaing dengan mahasiswa lain dan bukan sesuatu hal yang harus dibagikan karena dapat mengancam keunggulan kompetitif yang dimilikinya. Oleh karena itu organisasi membutuhkan *knowledge management* yang tepat agar permasalahan yang muncul dari sisi mahasiswa dapat diatasi dan mahasiswa pun dapat terpicu untuk mengubah pola pikir *knowledge* as *possession object* menjadi *knowledge* as *practice object* yang mana mahasiswa aktif dan antusias untuk membagi *knowledge* yang dimilikinya untuk menciptakan *knowledge* baru agar *knowledge* itu dapat berkembang. Dari sisi organisasipun ada suatu sistem yang dapat membantu organisasi dalam menemukan solusi terbaik atas suatu masalah yang sedang dihadapi baik itu masalah yang berkaitan dengan mahasiswa ataupun masalah yang berkaitan dengan antar universitas.

Berdasarkan permasalahan itulah maka disini peneliti akan mencoba untuk mengindentifikasi model *knowledge management* ada di UNIKOM saat ini, tepatnya *knowledge management* yang sedang berjalan pada *Office of International Affair*. Proses identifikasi dilakukan pada infrastruktur organisasi dan aset-aset *knowledge* yang ada dalam organisasi. Selain itu dilakukan analisis pula menggunakan *knowledge gap analysis* berdasarkan Zack *framework* untuk mengetahui *knowledge* apa yang sudah dimiliki organisasi, apa yang seharusnya dimiliki organisasi, apa yang organisasi lakukan dan apa yang organisasi harus lakukan. Dari hasil identifikasi dan analisis tersebut peneliti mencoba untuk mengusulkan suatu rancangan model *blueprint knowledge management system* yang cocok diimplementasikan pada *Office of International Affair* UNIKOM. Dalam melakukan analisis dan perancangan *knowledge management system* peneliti menggunakan metode "*The 10-Step Knowledge Management Roadmap"* yang dikemukakan oleh Amrit Tiwana. Alasan peneliti menggunakan metode tersebut adalah karena langkah demi langkah dalam perencanaan, perancangan dan evaluasi dipaparkan dengan jelas. Dari hal tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan judul "**Perancangan *Blueprint Knowledge Management System* di *Office Of International Affair* Universitas Komputer Indonesia".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah OIA sudah memiliki *knowledge management* yang baik dan dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang ada?

2. Apakah pemanfaatan teknologi yang ada tepat sasaran untuk mendukung proses penerapan *knowledge management*?
3. Teknologi apa yang digunakan OIA untuk melakukan penciptaan, penyimpanan dan pendistribusian *knowledge* saat ini?
4. Apakah OIA sudah memiliki suatu tim yang melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap *knowledge* yang ada dalam organisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui *knowledge* - *knowledge* yang ada saat ini di UNIKOM tepatnya di *Office of International Affair*.
2. Mengetahui nilai posisi *knowledge* yang dimiliki oleh *Office of International Affair* UNIKOM dan posisi UNIKOM dalam peta persaingan.
3. Merancang *blueprint knowledge management system* untuk mengoptimalkan dan menutup kekurang-kekurangan pada *knowledge management* yang ada pada saat ini.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Menyimpan dan menghasilkan *knowledge* baru hasil kerjasama antar universitas yang mana nantinya organisasi dan mahasiswa dapat mempergunakannya kembali sebagai acuan untuk memecahkan masalah.

2. Mempertahankan dan meningkatkan potensi UNIKOM dalam peta persaingan.
3. Mengubah cara pandang *knowledge worker* terhadap esensi dari *knowledge* itu adalah bukan sebagai *possession object* melainkan sebagai *practice object*.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

Beberapa batasan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Ruang lingkup penelitian hanya berfokus pada *Office of International Affair*.

2. Kerjasama internasional dalam penelitian ini hanya berfokus pada kerjasama dengan Universitas Youngsan di Korea Selatan.

3. Riset pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara terhadap narasumber.

4. Perancangan *knowledge management* menggunakan acuan "*The 10-Step Knowledge Management Roadmap*" oleh Amrit Tiwana.

5. Tidak semua tahapan dalam *knowledge management roadmap* itu dilakukan, peneliti hanya menggunakan langkah 1 – 6 saja yaitu sampai pembuatan *blueprint knowledge management*. Prosedur dalam tiap langkah disesuaikan oleh kebutuhan *Office of International Affair* (OIA) UNIKOM.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Masalah dan Asumsi, dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang digunakan untuk menganalisis dan merancang *knowledge management system*.

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi profil, visi dan misi, tujuan dan struktur organisasi. Selain itu metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian dijelaskan pada bab ini.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil identifikasi dan analisis terhadap infrastruktur organisasi, penyelarasan strategi bisnis dengan *knowledge management, knowledge gap, SWOT analysis,* perancangan *platform* yang digunakan, identifikasi aset-aset *knowledge* yang ada dalam organisasi, perancangan tim dan *blueprint knowledge management system*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang merupakan hasil dari pembuatan tesis.