BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada era globalisasi, *knowledge* menjadi salah satu kebutuhan utama bagi perusahaan untuk meningkatkan efektivitas proses bisnisnya. Hal ini menumbuhkan kesadaran dari perusahaan akan pentingnya aset *knowledge* (*intangibel asset*) dibandingkan dengan sumber daya perusahaan yang lain.

Namun perlu disadari, bahwa implementasi dan sosialisasi akan pentingnya berbagi *knowledge* ini bukanlah proses yang mudah. Kebanyakan karyawan di perusahaan sibuk dengan pekerjaannya masing-masing, sehingga tidak terlalu peduli untuk mendokumentasikan *knowledge* yang mereka dapatkan pada saat menjalankan suatu pekerjaan. Sehingga apabila suatu saat karyawan tersebut mendapat kasus yang serupa, ia harus mencari kembali solusi yang pernah ia terapkan sebelumnya dan akibatnya karyawan tersebut harus kembali melakukan analisis dari awal. Di sinilah pentingnya suatu Knowledge Management (KM) untuk menjaga agar *knowledge* yang berharga dari suatu organisasi dapat digunakan kembali ataupun tidak hilang dikarenakan berbagai hal, termasuk penggantian terhadap karyawan.

Kesadaran untuk menerapkan suatu *knowledge management* dalam strategi bisnis sangat diperlukan, karena terbukti perusahaan yang menjadikan *knowledge* sebagai aset utamanya senantiasa mampu mendorong perusahaan lebih inovatif yang bermuara kepada

daya saing perusahaan terhadap para pesaingnya dan juga kepuasan terhadap pelanggan-pelanggannya. Begitu juga dengan PT Swamedia Informatika yang merupakan salah satu

perusahaan yang bergerak di bidang jasa konsultan layanan di bidang IT. Selama lebih dari satu dekade, PT Swamedia Informatika telah membuat berbagai macam aplikasi yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan-pelanggannya. Hal ini tidak lepas dari peran sumber daya manusia yang ada pada perusahaan yang memiliki potensi untuk menggerakkan perusahaan agar lebih cerdas dan inovatif.

Selama ini pengelolaan *knowledge* , baik *tacit knowledge* maupun yang sudah dalam bentuk eksplisit yang dimiliki masing-masing karyawan di perusahaan masih kurang terdistribusi dengan baik, sifatnya masih dari individu ke individu, secara lisan, melalui pelatihan-pelatihan dan masih belum terdokumentasi dan terdistribusi dengan baik. Hal ini terjadi dikarenakan sering tejadi pergantian karyawan maupun pergantian anggota tim dalam suatu proyek. Hal yang paling menyebabkan sering terjadinya pergantian karyawan adalah karena perusahaan masih menggunakan sistem kontrak untuk karyawan yang baru masuk sehingga intensitas keluar masuknya karyawan sangat besar. Hal tersebut menyebabkan *knowledge* seorang karyawan yang keluar dari proyek atau perusahaan tidak sepenuhnya diwariskan kepada penggantinya. Sebaliknya karyawan yang baru masuk dalam proyek yang masih berjalan, maupun yang baru masuk ke perusahaan tidak terwariskan *knowledge* dari pendahulunya.

Selain permasalahan *sharing knowledge* yang terjadi, kerugian lain yang ditimbulkan adalah dimana seorang *project manager* maupun *project leader* harus membawahi lebih dari satu proyek dengan anggota tim yang berbeda. Kesulitan yang dirasakan oleh pimpinan proyek tersebut adalah kurang terintegrasinya informasi yang berkaitan dengan perkembangan pengerjaan proyek yang dibawahinya. Saat ini perusahaan sudah memiliki aplikasi yang mengelola proyek-proyek yang sudah selesai maupun yang sedang dikerjakan oleh perusahaan, tetapi hanya sebatas sistem untuk mencatat history proyek yang telah selesai, dan memberikan task atau kerjaan bagi anggota tim dalam proyek yang sedang

dikerjakan. Dari sistem tersebut belum ada bukti atau dokumen pendukung dari task tersebut, khususnya hasil pekerjaan dari anggota tim tersebut, seperti file-file hasil pekerjaan yang sudah selesai dikerjakan. Saat ini dokumen-dokumen hasil pekerjaan masing-masing anggota tim tersebut masih terspisah. Terlebih lagi ketika pada saat proyek berjalan ada anggota tim yang keluar dari perusahaan, maka pimpinan proyek sulit untuk melakukan pemantauan terhadap pencapaian pengerjaan dan hasil pekerjaan yang sudah diselesaikan dari anggota tim yang keluar tersebut.

Berdasarkan paparan di atas, maka perusahaan sangat membutuhkan sebuah *Knowledge Management System (KMS)*. Diharapkan dengan adanya KMS ini, maka permasalahan kesulitannya transfer *knowledge* sebagai aset yang sangat penting bagi perusahaan dapat diatasi.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan yang muncul dapat teridentifikasi sebagai berikut :

1. *Knowledge* yang dimiliki masing-masing karyawan baik tacit maupun yang sudah dalam bentuk eksplisit masih kurang terdistribusi dengan baik, sifatnya masih dari individu ke individu, secara lisan, melalui pelatihan-pelatihan dan masih belum terdokumentasi dan terdistribusi dengan baik.
2. Informasi yang berkaitan dengan perkembangan pengerjaan beberapa proyek yang dibawahi oleh seorang pimpinan proyek kususnya hasil pekerjaan dari masing-masing anggota tim proyek masih kurang terintegrasi dengan baik, sehingga sulit untuk melakukan pemantauan terhadap pencapaian proyek tersebut.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka dapa diumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat rancangan *Knowledge Management System* untuk mengelola *knowledge* pada perusahaan dengan baik.
2. Bagaimana membuat rancangan *Knowledge Management System* yang dapat mempermudah proses *sharing knowledge* pada perusahaan.
3. Bagaimana membuat rancangan *Knowledge Management System* yang dapat mengintegrasikan informasi-informasi yang berkaitan dengan perkembangan pengerjaan suatu proyek agar mempermudah seorang *project manager* untuk memantau perkembangan suatu proyek.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

a. Melakukan identifikasi kebutuhan dasar *knowledge managament system* yang akan dirancang agar dapat mengelola *knowledge* pada perusahaan dengan baik.

b. Membuat rancangan *knowledge management system* yang dapat mengelola *knowledge* pada perusahaan agar terkelola dengan baik.

c. Membuat rancangan *knowledge management system* yang dapat mengintegrasikan informasi-informasi yang berkaitan dengan perkembangan pengerjaan suatu proyek agar mempermudah seorang *project manager* untuk memantau perkembangan suatu proyek.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

a. Membantu perusahaan dalam mengelola *knowledge* yang dimiliki karyawannya.
b. Membantu perusahaan untuk mempermudah proses *sharing knowledge* agar lebih efektif dan efisien serta terdokumntasi dengan baik.
c. Membantu perusahan terutama *project manager* dalam memonitoring suatu proyek.

1.6. Batasan masalah

Mengingat luasnya topik tentang *knowledge management* dan luasnya lingkup tentang cakupan *knowledge management system*, maka penulis membuat batasan-batasan dalam penelitian ini, yaitu :

a. Rancangan *knowledge management system* yang akan dibuat terbatas pada lingkup proses pengerjaan proyek perangkat lunak dan pengelolaan suatu proyek pembuatan perangkat lunak.
b. Tools yang digunakan untuk prancangan *knowledge management system* ini adalah 10-Step *Knowledge Management Roadmap.*
c. Dari 10 langkah pada *Knowledge Management Roadmap*, yang digunakan pada penelitian ini hanya sampai langkah keenam yaitu pembuatan *blueprint knowledge management sytem.*

1.7. Sistematika Penulisan

Tesis ini disusun menjadi 5 Bab, yang ditulis secara berurutan, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, ditulis latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta batasan-batasan dari tesis ini. Latar belakang meliputi

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. Untuk memfokuskan penelitian ini, maka ditetapkan batasa-batasan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan teori dasar yang digunakan untuk acuan dalam pengolahan data dan analisa maupun penetapan rekomendasi yang akan diberikan. Melalui tinjauan pustaka dan studi lapangan juga ditetapkan tujuan maupun batasan dan asumsi penelitian ini.

BAB III OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai uraian organisasi dan metodologi yang akan dilakukan pada penelitian. Metodologi menjelaskan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian ini. Serta gambaran tentang metode yang digunakan dalam perancangan model *knowledge management system.*

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai rancangan model *Knowledge Management System* yang akan diterapkan pada perusahaan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan oleh penulis yang berkaitan dengan penulisan dan hasil dari penelitian ini.