

**PEMODELAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*
BERBASIS *WEB* : STUDI KASUS PADA DIVISI *SUPPORT*
SERVICES PT. PACKET SYSTEMS INDONESIA**

TESIS



Oleh:

RICKO ADITYA
0911601391

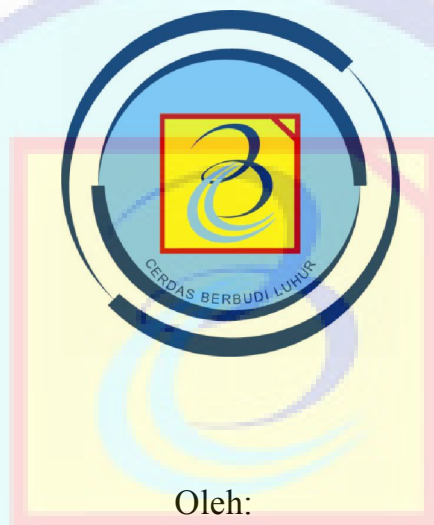
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMPUTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

**JAKARTA
2012**

**PEMODELAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*
BERBASIS *WEB* : STUDI KASUS PADA DIVISI *SUPPORT*
SERVICES PT. PACKET SYSTEMS INDONESIA**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Magister Komputer**



Oleh:

**RICKO ADITYA
0911601391**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMPUTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

**JAKARTA
2012**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMPUTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risko Aditya
NIM : 0911601391
Program Studi : Magister Ilmu Komputer
Konsentrasi : Keperawatan E-Bisnis

menyatakan bahwa TESIS yang berjudul:

Pemodelan Knowledge Management System Berbasis
Web : Studi Kasus pada Divisi Support Services
PT. Packet Systems Indonesia

1. Merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain,
2. Saya ijin untuk dikelola oleh Universitas Budi Luhur sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jakarta, 29 Agustus 2012



(Risko Aditya)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMPUTER
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Ricko Aditya
Nomor Induk Mahasiswa : 0911601391
Konsentrasi : Rekayasa E-Bisnis
Jenjang Studi : Strata 2
Judul : *Pemodelan Knowledge Management System Berbasis Web*
: *Studi Kasus Pada Divisi Support Services PT. Packet*
: *Systems Indonesia*

Jakarta, 29 Agustus 2012

Tim Penguji:

Tanda tangan:

Ketua,
Dr. Moedjono, M.Sc.

Anggota,
Dr. Ir. Nazori AZ, MT.

Pembimbing,
Ir. Dana Indra Sensure, M.I.T.S., PhD.

Ketua Program Studi

Dr. Ir. Nazori AZ, MT.

ABSTRAK

PT Packet Systems Indonesia adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan dan jasa *maintenance* perangkat jaringan komputer. Dalam bidang jasa *maintenance* perangkat jaringan komputer dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan luas tentang perangkat jaringan komputer seiring perkembangan teknologi yang ada. Penerapan *Knowledge Management* di perusahaan tersebut nampaknya sudah menjadi suatu kebutuhan mendasar untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada. *Knowledge Management* merupakan usaha untuk meningkatkan *knowledge* yang berguna dalam organisasi. *Knowledge Management* tidak hanya merupakan pengaturan akan *knowledge*, namun lebih pada manajemen suatu organisasi dengan fokus khusus terhadap *knowledge*. Penerapan *Knowledge Management* dengan sebuah sistem berbasis web, diharapkan dapat menjadi solusi dari kebutuhan aliran *knowledge* yang tidak dihalangi oleh batasan waktu dan tempat. Penelitian ini akan mengembangkan model *Knowledge Management System* dan merancang *prototype* dari model yang dikembangkan. Metodologi yang digunakan adalah dengan melakukan analisis faktor kontigensi untuk mendapatkan model *Knowledge Management System* tersebut. Model *Knowledge Management System* yang dihasilkan mendukung proses Sosialisasi, Eksternalisasi, Kombinasi, Internalisasi (SECI). *Knowledge Management System* ini dikembangkan sebagai sarana *knowledge sharing* pada Divisi *Support Services* PT Packet Systems Indonesia. Diharapkan dengan adanya sistem ini dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada guna meraih tujuan perusahaan.

Kata Kunci: *Knowledge, Knowledge Management, Knowledge Management System, Knowledge sharing, Support Services.*

ABSTRACT

PT Packet Systems Indonesia is a company engaged in selling and maintenance services of computer networking devices. Maintenance services in the field of computer networking device need human resources who have extensive knowledge of computer networking device as the development of existing technology. Application of Knowledge Management at the company seems to have become a fundamental need to improve the quality of existing human resources. Knowledge Management is an attempt to increase useful knowledge within the organization. Knowledge Management is an arrangement will not only knowledge, but rather on the management of an organization with a special focus on knowledge. Application of Knowledge Management with a web-based system, is expected to be the solution of the flow of knowledge needs that are not hindered by constraints of time and place. This research will develop a model of Knowledge Management System and designing a prototype of the model developed. The methodology used is to do a contingency factor analysis to obtain the model of Knowledge Management System. Model of Knowledge Management System generated to support the process of Socialization, Externalization, Combination, Internalisation (SECI). Knowledge Management System was developed as a means of knowledge sharing in the Support Services Division of PT Packet Systems Indonesia. It is expected that this system can improve the quality of existing human resources to achieve corporate objectives.

Keyword: *Knowledge, Knowledge Management, Knowledge Management System, Knowledge sharing, Support Services.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta kekuatan kepada penulis hingga mampu menyelesaikan Tesis ini sesuai yang direncanakan. Penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orangtua yang kasih sayangnya telah membangkitkan semangat penulis untuk menyelesaikan studi di MKOM UBL ini.
2. Bapak Ir. Dana Indra Sensuse, MLIS, Ph.D yang telah membimbing penulis selama mengerjakan Tesis ini.
3. Bapak Wiryanto Yuwono selaku *Division Manager Support Services* PT Packet Systems Indonesia dan seluruh rekan-rekan di divisi *Support Services* PT Packet Systems Indonesia yang telah membantu penulis mendapatkan data yang dibutuhkan.
4. Para dosen, para staf sekretariat, dan rekan-rekan seangkatan di MKOM UBL yang selalu mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan studi.

Tesis ini dibuat guna melengkapi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer pada Program Magister Komputer, Universitas Budi Luhur. Semoga hasil dari tesis ini ada manfaatnya bagi yang berkepentingan.

Jakarta, Agustus 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	2
1.2.1 Identifikasi Masalah	2
1.2.2 Pembatasan Masalah	2
1.2.3 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Pengertian <i>Service</i>	5
2.1.2 Klasifikasi <i>Service</i>	5

2.1.3 Karakteristik <i>Service</i>	7
2.1.4 Pengertian <i>Knowledge</i>	8
2.1.5 Pengertian <i>Knowledge Management</i>	10
2.1.6 Daur <i>Knowledge Management</i>	11
2.1.7 Latar Belakang <i>Knowledge Management</i>	12
2.1.8 Pembentukan Budaya <i>Knowledge Management</i>	13
2.1.9 Infrastruktur <i>Knowledge Management</i>	14
2.1.10 Peranan Teknologi Informasi.....	15
2.1.11 <i>Knowledge Management System</i>	16
2.1.12 Arsitektur <i>Knowledge Management System</i>	25
2.2 Tinjauan Studi	27
2.3 Tinjauan Obyek Penelitian.....	29
2.4 Kerangka Pemikiran	32
2.5 Hipotesis.....	33
BAB III DESAIN PENELITIAN	34
3.1 Metode Penelitian	34
3.2 Metode Pengumpulan Data	34
3.3 Langkah-langkah Penelitian.....	35
3.4 Jadwal Penelitian	38
BAB IV ANALISIS, INTERPRETASI DAN IMPLIKASI PENELITIAN 39	
4.1 Analisis Infrastruktur Organisasi.....	39
4.2 Analisis Karakteristik Organisasi	41
4.3 Analisis Karakteristik Knowledge Organisasi	42

4.4 Analisis Karakteristik Kegiatan Organisasi	43
4.5 Analisis Faktor Kontigensi.....	43
4.6 Analisis Proses KM Organisasi	46
4.7 Perancangan Model KMS	48
4.8 Implikasi Hasil Penelitian	52
BAB V PERANCANGAN PROTOTIPE KMS	55
5.1 Kebutuhan Fungsional KMS	55
5.2 Rancangan Basis Data.....	63
5.3 Prototipe KMS.....	63
5.4 Tampilan Dari Prototipe KMS	66
5.5 Uji Coba Prototipe KMS.....	72
5.6 Rencana Implementasi	73
BAB VI PENUTUP	75
6.1 Kesimpulan.....	75
6.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN - LAMPIRAN	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II-1 Model SECI	11
II-2 Fase Proses <i>Knowledge Management</i>	14
II-3 Faktor-faktor Kontigensi	22
II-4 Arsitektur <i>Knowledge Management</i>	25
II-5 Struktur Organisasi.....	31
II-6 Kerangka Pemikiran	32
III-1 Langkah-langkah Penelitian	35
IV-1 Infrastruktur TI PT Packet Systems Indonesia	39
IV-2 Model KMS PT Packet Systems Indonesia	52
V-1 Use Case Diagram.....	55
V-2 Activity Diagram Percakapan Elektronik.....	56
V-3 Activity Diagram Diskusi Elektronik.....	57
V-4 Activity Diagram Mencari Dokumen.....	58
V-5 Activity Diagram Upload Dokumen	59
V-6 Activity Diagram <i>Download</i> Dokumen.....	60
V-7 Activity Diagram Pesan Elektronik.....	61
V-8 Activity Diagram Mengelola User	62
V-9 Rancangan Struktur Data KMS.....	63
V-10 Arsitektur Model KMS.....	64
V-11 Halaman awal KMS	66

V-12 Halaman menu utama	67
V-13 Halaman menu pesan.....	67
V-14 Halaman membuat pesan.....	68
V-15 Halaman menu forum.....	68
V-16 Halaman membuat <i>thread</i> forum baru	69
V-17 Halaman Thread Forum yang baru dibuat.....	69
V-18 Halaman mencari topic pada forum	70
V-19 Halaman pencarian dokumen.....	70
V-20 Halaman <i>upload</i> dokumen.....	71
V-21 Halaman <i>Submit upload</i> dokumen	71
V-22 Halaman <i>user Management</i>	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II-1 Proses-proses KM, Mekanisme dan Teknologi	17
II-2 Faktor Kontigensi.....	24
II-3 Ringkasan Tinjauan Studi.....	28
III-1 Jadwal Penelitian.....	38
IV-1 List of Equipment.....	40
IV-2 <i>Knowledge</i> pada divisi Support Services PT Packet Systems	43
IV-3 Hasil Analisis Faktor Kontigensi	45
IV-4 Proses KM dilihat dari kegiatan divisi Support Services	47
IV-5 Proses KM dan Teknologi	50
IV-6 Kegiatan Pada Teknologi KMS.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
Kuisisioner Wawancara Penelitian.....	79



DAFTAR PUSTAKA

- [DALK 2005] Dalkir, Kimiz, *Knowledge Management in Theory and Practice*, Elsevier Butterworth–Heinemann. 2005.
- [DAVE 1998] Davenport, Thomas, H., and Laurence Prusak. *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Havard Business School Press, Boston. 1998.
- [DAVI 2003] Davidson, Carl and Philip Voss.. *Knowledge Management, An Introduction to creating competitive advantage from intellectual capital*. Vision Book. New Delhi. 2003.
- [EVANS & BERMAN 1990] Evans & Berman. *The Management and Control of Quality*. West Publishing Company Los Angeles. San Francisco. 1990.
- [FERN 2004] Fernandez, Becerra, et al, *Knowledge Management: Challenges, Solutions and Technologies*, Pearson/Prentice Hall. 2004.
- [HAN, AND LEONG 1996] Flora Han, Debbie Leong, *Productivity and Service Quality*, Singapore, Prentice Hall. 1996.
- [LOVELOCK, PATTERSON & WALKER 2004] Christopher Lovelock, Paul Patterson, Rhett Walker, *Services marketing : an Asia-Pacific and Australian perspective*, Prentice Hall. 2004.
- [MICR 1999] *Practicing Knowledge Management : Turning Experience and Information Into Result*, Redmond : Microsoft White Paper. 1999.
- [NEWM 1991] Newman, B., *An Open Discussion of Knowledge Management*, www.km-forum.org/what_is.htm. 1991.
- [NONA 1996] Nonaka, Ikujiro and Takeuchi H. *The Knowledge Creating Company: How Japanesse Companies Create the Dynamics In Innovatio*. Oxford University Press. 1995.
- [SAMIDI 2008] Samidi, Pengembangan model *knowledge management* pada *IT-Helpdesk* : studi kasus pada PT. Pasifik Satelit Nusantara, Universitas Budi Luhur. 2008.
- [SAMSINAR 2011] Samsinar, Pengembangan model *Knowledge Management System* untuk mendukung kegiatan operasional internal : studi kasus pada