

**STRATEGI PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*
PADA APLIKASI IT HELPDESK:
STUDI KASUS PT ASURANSI TRI PAKARTA**

TESIS



Oleh:

Turifah Machfudin

1111600472

PROGRAM STUDI: MAGISTER ILMU KOMPUTER (MKOM)

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BUDI LUHUR

JAKARTA

2013

**STRATEGI PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*
PADA APLIKASI IT HELPDESK:
STUDI KASUS PT ASURANSI TRI PAKARTA**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer (MKOM)



Oleh:
Turifah Machfudin

1111600472

**PROGRAM STUDI: MAGISTER ILMU KOMPUTER (MKOM)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUDI LUHUR
JAKARTA
2013**



PROGRAM STUDI: MAGISTER ILMU KOMPUTER (MKOM)

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BUDI LUHUR

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : TURIFAH MACHFUDIN
Nomor Induk Mahasiswa : 1111600472
Program Studi : MAGISTER ILMU KOMPUTER
Konsentrasi : TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI
Fakultas/Program : PASCA SARJANA

Menyatakan bahwa TESIS yang berjudul

STRATEGI PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT
SYSTEM PADA APLIKASI IT HELPDESK: STUDI KASUS
PT ASURANSI TRI PAKARTA

1. Merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademi 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 konsentrasi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar

Jakarta 05 Oktober 2013



Turifah Machfudin



PROGRAM STUDI: MAGISTER ILMU KOMPUTER (MKOM)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Turifah Machfudin
Nomor Induk Mahasiswa : 1111600472
Konsentrasi : Teknologi Sistem Informasi
Judul Proposal Tesis : Strategi Penerapan *Knowledge Management System*
Pada Aplikasi IT Helpdesk Studi Kasus PT Asuransi
Tri Pakarta

Jakarta, 05 Oktober 2013

Tim Penguji:

Ketua,
Dr. Moedjiono, M.Sc

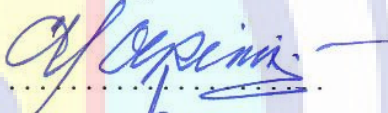
Anggota,
Dr.Ir. Nazori AZ, MT

Anggota
Hadi Syahril, MM., M.Kom

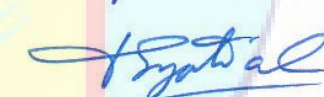
Pembimbing,
Dr. Moedjiono, M.Sc

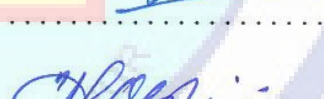
Pembimbing Pendamping
Hadi Syahril, MM., M.Kom

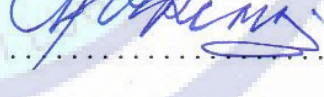
Tanda Tangan:











Ketua Program Studi



Dr.Ir. Nazori AZ, MT

ABSTRAK

Penggunaan teknologi informasi pada saat ini sangat dibutuhkan untuk menunjang jalannya bisnis perusahaan. PT. Asuransi Tripakarta adalah salah satu perusahaan yang sudah menerapkan *knowledge management system* pada aplikasi IT helpdesk online. Aplikasi ini berfungsi untuk membantu menangani kebutuhan informasi seputar bisnis asuransi atau keluhan user dalam kaitannya dengan pertanyaan, layanan, dukungan teknis atau komplain mengenai produk dan jasa tertentu dengan memanfaatkan sistem sehingga memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian oleh tim. Dengan di implementasikan *knowledge management system* pada aplikasi IT Helpdesk ini perlu di lakukan pengukuran skala prioritas untuk mengetahui terhadap kinerja dari aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dan *Analytical Hierarchy Process*(AHP). Sementara Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, studi pustaka, dan wawancara terhadap sampel yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menentukan strategi terbaik dalam memberikan keputusan dalam pengembangan aplikasi IT helpdesk dan berharap dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam hal masalah pekerjaan yang terkait dengan peningkatan kinerja

Kata Kunci : Teknologi informasi, *Knowledge Management System*, Aplikasi IT Helpdesk, Pengukuran Skala Prioritas, *Analytical Hierarchy Process*(AHP).

ABSTRACT

The use of information technology at this time is needed to support the company's business. PT. Tripakarta insurance is one of the companies that had implemented knowledge management systems on the IT helpdesk application online. This application's function is to handle information need around insurance business or user's complaint in related to questions, service, techincal support or complain about any product and service by system to make easier the searching of solving problem by team. By implementing knowledge management system in IT application Helpdesk, it should be measured priority scale measurement to understand the work of that application. In this research, the used method is descriptive analysis and Analytical Hierarchy Process (AHP). Meanwhile, the collection data method is done by observation, library study and interview to the chosen sample by using purposive sampling method. This research wished can help company in choosing the best strategy in making decision for developing IT helpdesk application and to increase human resource quality regarding to the related job with job performance.

Keywords: Information Technology, Knowledge Management System, IT Helpdesk Application, Priority Scale Measurement, Analytical Hierarchy Process (AHP).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur senantiasa terpanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal tesis yang berjudul *Strategi Penerapan Knowledge Management System pada Aplikasi IT Helpdesk Studi Kasus PT Asuransi Tri Pakarta*. Tujuan dari penulisan proposal tesis ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyusun tesis pada Program Studi Magister Ilmu Komputer, Universitas Budi Luhur Jakarta.

Rasa dan ucapan terima kasih penulis persembahkan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun proposal penelitian tesis ini:

1. Suamiku Yudhi Wira Buana Nasution yang senantiasa memberikan cinta, doa, semangat dan dukungan penuh kepada penulis.
2. Bapak Ibu, Papa dan Mama yang senantiasa memberikan kasih sayang, nasihat, dukungan semangat, pengorbanan yang tiada tara serta doa yang tak pernah berhenti mengalir.
3. Bapak Dr. Moedjiono, M.Sc., Bapak Hadi Syahrial, MM.,M.Kom, dan Bapak Dr. Ir. Nazori Az,M.T. yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penyusunan proposal penelitian tesis ini.
4. Segenap Management PT Asuransi Tripakarta yang telah memberikan masukan ke pada penulis
5. Kakak, Adik dan Keponakan tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi bagi penulis.
6. Bapak Kukuh Dwi Asmoro Putro Kepala Bagian Program Development System PT.Asuransi Tripakarta.
7. Rekan-rekan IT PT. Asuransi Tripakarta
8. Rekan-rekan mahasiswa MKOM Universitas Budi Luhur terima kasih atas kebersamaan, kerja keras dan dukungan semangatnya.
9. Coudry, Siti Zaim, Nahot, Agus yang sudah banyak membantu dalam penulisan tesis ini.

Penulis menyadari penulisan tesis ini jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian tesis nantinya. Semoga proposal penelitian tesis ini masih dapat memberikan manfaat dari keterbatasannya. *Amin*. Saran dan kritik dapat dikirimkan ke email ifah_256@yahoo.com

Wasslamu'alaikum.Wr. Wb

Jakarta, Juni 2013

Turifah Machfudin



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
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	3
1.2.3 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4 Tata Urut Penulisan	4
1.5 Daftar Pengertian	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.1.1 Pengertian <i>Knowledge</i>	6
2.1.2 <i>Knowledge Base</i>	6
2.1.3 Data, informasi dan <i>Knowledge</i>	9
2.1.4 Defini <i>Knowledge Management</i>	10
2.1.5 Manfaat <i>Knowledge Management</i> (KM)	11
2.1.6 Kerangka Kerja <i>Knowledge Management System</i>	12
2.1.7 <i>Knowledge Management Diagnostic</i> (KMD)	16
2.1.8 <i>Knowledge Management System</i> (KMS)	18
2.1.9 <i>Critical Success Factor</i>	20
2.1.10 Helpdesk	21
2.1.10.1 Peranan Helpdesk	21

2.1.10.2 Relasi Helpdesk.....	21
2.1.10.3 Struktur Helpdesk	22
2.1.10.4 Helpdesk Tools	23
2.1.11 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	24
2.2 Tinjauan Studi	28
2.3 Tinjauan Obyek Penelitian.....	30
2.3.1 Profil Singkat Organisasi.....	30
2.3.2 Visi dan Misi Organisasi	30
2.3.3 Lokasi Kantor Pusat, Kantor Cabang, dan Kantor Perwakilan PT.Asuransi Tri Pakarta.....	31
2.3.4 Produk – Produk PT. Asuransi Tri Pakarta	32
2.3.5 Struktur Organisasi	36
2.3.6 Aspek Sistem	38
2.3.6.1 <i>Hardware</i>	38
2.3.6.2 <i>Software</i>	38
2.3.6.3 <i>Jaringan</i>	38
2.3.7 Kemampuan Teknologi Informasi yang dimiliki PT. Asuransi Tripakarta dalam Pengembangan <i>Knowledge Management</i>	40
2.4 Kerangka Berfikir.....	42
2.5 Hipotesis.....	43
BAB III DESAIN PENELITIAN.....	44
3.1 Metode Penelitian.....	44
3.2 Metode Pemilihan Sampel	44
3.3 Metode Pengumpulan Data	44
3.4 Instrumentasi Penelitian	45
3.5 Teknik Analisis Data.....	45
3.6 Teknik Pengujian	46
3.7 Langkah-langkah Penelitian.....	47
3.8 Jadwal Penelitian.....	48
BAB IV ANALISA, INTERPRETASI DAN IMPLIKASI PENELITIAN	50
4.1 Perhitungan data Survei <i>Knowledge Management Diagnostic (KMD)</i>	50

4.2 Analisis Aktivitas <i>Knowledge Management Diagnostic (KMD)</i>	52
4.2.1 Aktivitas <i>Get</i> dalam <i>Knowledge Management</i>	52
4.2.2 Aktivitas <i>Use</i> dalam <i>Knowledge Management</i>	53
4.2.3 Aktivitas <i>Learn</i> dalam <i>Knowledge Management</i>	53
4.2.4 Aktivitas <i>Contribute</i> dalam <i>Knowledge Management</i>	53
4.2.5 Aktivitas <i>Assess</i> dalam <i>Knowledge Management</i>	53
4.2.6 Aktivitas <i>Build and Sustain</i> dalam <i>Knowledge Management</i>	53
4.2.7 Aktivitas <i>Divest</i> dalam <i>Knowledge Management</i>	54
4.3 Uji Validitas dengan metode <i>Cochran Q Test</i>	54
4.3.1 Uji Validitas Kriteria dengan <i>Cochran Q Test</i>	55
4.3.2 Uji Validitas Sub Kriteria “ <i>Assess</i> ” dengan <i>Cochran Q Test</i>	56
4.3.3 Uji Validitas Sub Kriteria “ <i>Build and Sustain</i> ” dengan <i>Cochran Q Test</i>	57
4.3.4 Uji Validitas Sub Kriteria “ <i>Divest</i> ” dengan <i>Cochran Q Test</i>	57
4.4 Menentukan Alternatif Strategi Penerapan <i>Knowledge Management System</i> pada Aplikasi IT Helpdesk dengan AHP	59
4.5 <i>Inconsistency Ratio (CR)</i>	62
4.6 Implikasi Penelitian	65
4.6.1 Sistem dan Teknologi	65
4.6.2 Aspek Manajerial	65
4.6.3 Aspek Penelitian Lanjutan	66
BAB V_PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II-1 Model SECI [Nonaka dan Takeuchi 1995]	8
II-2 Kerangka Kerja KM Bukowitz [Bukowitz 1999]	16
II-3 <i>Knowledge Management Cycle</i> [Fernandez 2004]	18
II-4 Contingency Factor [Fernandez 2005],67)	19
II-5 Lima pihak yang berhubungan dengan Helpdesk [CZegel 1998]	22
II-6 Fokus Helpdesk [CZegel 1998]	22
II-7 Struktur Helpdesk [CZegel 1998]	23
II-8 Helpdesk Management System [CZegel 1998]	24
II-9 Struktur Organisasi PT. Asuransi Tripakarta	37
II-10 Infrastruktur Jaringan Kantor Pusat PT Asuransi Tripakarta	39
II-11 Konsep Jaringan Kantor Pusat dan Kantor Cabang	39
II-12 Website Tripakarta	40
II-13 Web Internal	41
II-14 Laporan Produksi Premi	41
II-15 Helpdesk Online untuk User	42
II-16 Kerangka Konsep Pemikiran Penelitian	42
II-17 Diagram Hierarki dan Keputusan dengan Menggunakan AHP	43
III-1 Tahapan Penelitian	47
IV-1 Grafik Pengolahan Data Kriteria dengan AHP	60
IV-2 Grafik Pengolahan Data Sub Kriteria Assess dengan AHP	61
IV-3 Grafik Pengolahan Data Sub Kriteria <i>Build and Sustain</i> dengan AHP	62
IV-4 Grafik Pengolahan Data Sub Kriteria <i>Divest</i> dengan AHP	62
IV-5 Grafik perbandingan Alternatif untuk Strategi Penerapan KMS	64

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II-1 Dukungan dan Negasi pada Asumsi <i>Knowledge Management</i>	11
II-2 Perhitungan nilai bobot dari seluruh aktivitas KM	16
([Bukowitz 1999], dalam modifikasi)	16
II-3 Perhitungan total nilai bobot dri seluruh aktivitas KMD ^[Bukowitz 1999]	17
II-4 Delapan CSF untuk menunjang kesuksesan Proyek KM.....	20
([Davenport 1998], dalam modifikasi)	20
II-5 Keuntungan menggunakan AHP	25
II-6 Skala perbandingan Saaty ^[Marimin 2005]	26
II-7 Ringkasan Tinjauan Studi	28
III-1 Jadwal Penelitian	48
IV-1 Hasil Survei KMD PT Asuransi Tri Pakarta	51
IV-2 Hasil perhitungan prosentase Nilai Bobot KMD Tiap Aktivitas <i>Knowledge Management</i> PT Asuransi Tri Pakarta.	51
IV-3 Hasil perhitungan keseluruhan nilai bobot KMD.....	52
IV-4 Rasio Inkonsistensi perbandingan antara elemen matriks penggabungan data responden ahli.	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Data isian <i>Knowledge Management Diagnostic</i>	73
2. Kuesioner dengan Metode Cochran Q Test.....	83
3. Kuesioner KMS berdasarkan pendekatan <i>Analytical Hierarchy Process</i>	88



DAFTAR PUSTAKA

- [Alavi 2010] Alavi, M. *Managing Organizational Knowledge*, In R.W.Zmud (Ed.). Framing the domains of IT management. Cincinnati, OH : Pinnaflex Educational Resources, Inc., 2000.
- [Baju 2011] Baju Prasetyo Dewanto, *Strategi Penerapan Knowledge Management System pada Aplikasi Helpdesk Online berdasarkan pendekatan Analytical Hierarchy Process (AHP) Studi kasus : PT AGDS*. Universitas Budi Luhur, Jakarta, 2011.
- [Bukowitz 1999] Bukowitz, Wendi R, and Williams, Ruth L. *The Knowledge Management Fieldbook*, London : Financial Times, Prentice Hall, 1999.
- [CZegel 1998] CZegel, Barbara, *Running an Effective Helpdesk*. 2nd Edition, John Willey & Son, Illionis, 1998.
- [CZegel 1999] CZegel, Barbara, *Running an Effective Helpdesk*. 2nd Edition, John Willey & Son, Illionis, 1998.
- [Davenport 1998] Davenport T., Prusak L. *Working Knowledge*. Harvard Business School Press, Massachusetts, 1998.
- [Davidson 2003] Davidson, Carl dan Philip Voss, *Knowledge Management and Introduction to Creating Competitive Advantage from Intellectual Capital*. New Delhi, Vision Books, 2003.
- [Diah 2011] Diah, Aryani, *Model Knowledge Management System pada kegiatan belajar mengajar studi kasus SMKN 59 Jakarta*, 2011
- [Fernandez 2004] Fernandez, Becerra, et al, *Knowledge Management 1/e*, Prentice Hall, 2004.
- [Marimin 2004] Marimin, Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk, PT.Gramedia Widiasaran Indonesia, Jakarta 2004.
- [Marimin 2011] Marimin, Aplikasi Teknik Pengambilan Keputusan dalam Manajemen Rantai Pasok, PT.Gramedia Widiasaran Indonesia, Jakarta 2011
- [Moedjiono 2012] Moedjiono. *Pedoman Penelitian, Penyusunan dan Penilaian Tesis (V.5)*. Jakarta: Universitas Budi Luhur, 2012.
<http://www.pascasarjana.budiluhur.ac.id>, (diakses tanggal 20 Juni 2013)
- [Nasution 2009] Nasution, S. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.