

**PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
PADA PERUSAHAAN *FOOD AND BEVERAGES*:
STUDI KASUS PT XYZ**

TESIS :



Oleh:

VICI FEBRIANA

1211601867

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

JAKARTA

2015

**PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
PADA PERUSAHAAN *FOOD AND BEVERAGES*:
STUDI KASUS PT XYZ**

Tesis:

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



VICI FEBRIANA

1211601867

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

JAKARTA

2015



**PROGRAM STUDI : MAGISTER ILMU KOMPUTER (MKOM)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUDILUHUR**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Vici Febriana
Nomor Induk Mahasiswa : 1211601867
Program Studi : Magister Ilmu Komputer
Konsentrasi : Teknologi Sistem Informasi

Menyatakan bahwa TESIS yang berjudul :

*Penerapan Knowledge Management Pada Perusahaan Food and Beverages:
Studi Kasus PT XYZ*

1. Merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain;
2. Saya izinkan 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 Januari 2015





PROGRAM STUDI : MAGISTER ILMU KOMPUTER (MKOM)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUDILUHUR

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Vici Febriana
Nomor Induk Mahasiswa : 1211601867
Konsentrasi : Teknologi Sistem Informasi
Jenjang Studi : Strata 2
Judul : *Penerapan Knowledge Management Pada
Perusahaan Food and Beverages: Studi*

Kasus PT XYZ

Jakarta, 10 Februari 2015

Tim Penguji

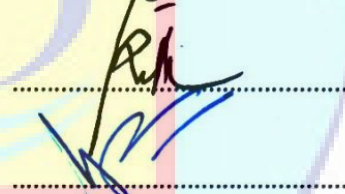
Ketua,

Dr., Ir. Nazori Az, M.T

Anggota,

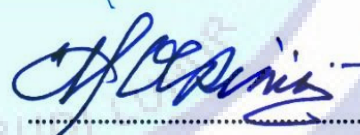
Ir. Wendi Usino, MM., M.Sc., Ph.D

Tanda Tangan

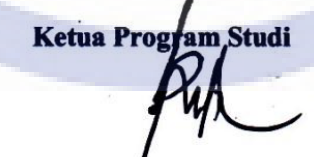


Pembimbing,

Prof. Dr. Moedjiono, M.Sc



Ketua Program Studi


(Dr., Ir. Nazori Az, M.T)

ABSTRAK

Penerapan *Knowledge Management* di perusahaan nampaknya sudah menjadi suatu kebutuhan mendasar pada era globalisasi ini. Kemampuan perusahaan mengelola *knowledge* yang ada merupakan kekuatan yang diperlukan untuk dapat tetap bertahan. Hal ini juga berlaku pada perusahaan *food and beverages* yang ada di Indonesia. *Knowledge Management* (KM) merupakan usaha untuk meningkatkan *knowledge* yang berguna dalam perusahaan. KM tidak hanya merupakan pengaturan akan *knowledge*, namun lebih pada manajemen suatu perusahaan dengan fokus khusus terhadap *knowledge*. Kesulitan telusur dokumen mutu yang terkini terkadang menghambat kinerja para karyawan, tidak meratanya pendistribusian dokumen untuk tiap divisi serta tidak adanya penyajian informasi online yang dapat diakses oleh setiap karyawan terhadap daftar dokumen mutu serta bentuk penyajian yang dapat menampung kegiatan *sharing knowledge*. Penerapan KM dengan sebuah sistem, diharapkan dapat menjadi solusi dari kebutuhan aliran *knowledge* yang tidak dihalangi oleh batasan waktu dan lokasi geografis. Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada gejala-gejala yang bersifat alamiah karena orientasinya demikian, maka sifatnya naturalistik dan mendasar atau bersifat kealamiahannya serta tidak bisa dilakukan di laboratorium melainkan harus terjun di lapangan (*field study*). Hasil dari penelitian tersebut adalah prototipe yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan.

Kata kunci : *Knowledge, Knowledge Management, Sistem, Food and Beverages, Prototipe, Sharing Knowledge, Pendekatan Kualitatif, Field Study*

ABSTRACT

Application of Knowledge Management in the company seems to have become a basic necessity in this era of globalization. The company's ability to manage knowledge that there is a force that is required to be able to stay afloat. This also applies to the food and beverage company in Indonesia. Knowledge Management (KM) is an attempt to increase the useful knowledge within the company. KM is not just an arrangement would be knowledge, but rather on the management of a company with a special focus on knowledge. Difficulty latest search quality documents sometimes hinder the performance of the employee, the uneven distribution of documents for each division as well as the absence of the presentation of information online that is accessible to every employee on the list of documents the quality and form of presentation that can accommodate knowledge sharing activities. Application of KM with a system, is expected to be the solution of the needs of knowledge flows that are not hindered by the limitations of time and geographic location. This research is a case study with a qualitative approach. A qualitative approach is an approach to conducting research oriented to the symptoms that are natural for such orientation, the naturalistic and the fundamental nature or nature naturalness and can not be done in the laboratory but must plunge in the field (field study). The results of these studies is a prototype that can be used to improve the performance.

Keywords : Knowledge, Knowledge Management, System, Food ang Beverages, Prototype, Sharing Knowledge, Qualitative Approach, Field Study

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tujuan dari penulisan tesis ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata Dua (S-2) pada Program Magister Ilmu Komputer Universitas Budi Luhur.

Penulis menyadari, sebagai makhluk Tuhan yang jauh dari kesempurnaan, bahwa masih banyak kekurangan dari tesis ini. Semoga tesis ini masih dapat memberikan manfaat dari keterbatasannya. Amin.

Perjalanan penulis dalam mengikuti program Master dan menyusun tesis ini tidak terlepas dari dukungan mereka yang terkait dengan penulis secara langsung maupun tidak. Untuk itu penulis mempersembahkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Mama dan Papa, terima kasih atas setiap restu dan doa dalam setiap langkah yang ade jalankan. Kakak Vini dan adik-adik, Vidi Miranda dan Vine Novia, atas dorongan semangat bagi penulis dan semoga keberhasilan kakak bisa jadi pemicu semangat bagi kalian.
2. Suamiku, Prayudhi Marvianto, terima kasih untuk segalanya, selalu menemani penulis dalam keadaan baik dan “genting” dan sering kali jadi bahan pelampiasan mood yang terkadang buruk selama proses pembuatan tesis ini.
3. Teman-teman “We Believe We Can Fly” yang selalu hadir dalam keceriaan yang penulis rasakan sangatlah berarti. Terima kasih teman-teman untuk pertemanan yang saling menguatkan.
4. Universitas Indraprasta PGRI yang memberikan bantuan dana, sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang S2.
5. Internal Audit PT Eka Bogainti, untuk kelonggaran yang diberikan, untuk izin-izin yang diberikan, untuk semangat yang diberikan, “Terima kasih teman-teman”.

6. Ariyanto A Nugroho, atas dukungan semangat, tukar pikiran dan pasokan referensi bagi penulis dalam menyusun tesis ini. “Terima kasih banyak ari”.
7. Bapak Prof. Dr. Moedjiono, M.Sc. untuk bimbingan dan ilmu yang diberikan.
8. Bapak Samidi, M.Kom untuk waktu yang diberikan, untuk saran-saran, untuk masukan dalam proses pembuatan tesis ini.
9. Terima kasih kepada serial Running Man (episode 1-52) yang sering menjadi multivitamin, pelarian sementara disaat jenuh dalam penulisan tesis ini “감사합니다”

Penulis juga menghaturkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya bagi mereka yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Tanpa dukungan dan doa semua pihak, keberhasilan ini tidak akan tercapai. Terima kasih.

Jakarta, 29 Januari 2015

Vici Febriana

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	1
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	1
1.2.2 Batasan Masalah.....	2
1.2.3 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Tata Urut.....	4
1.5 Pengertian.....	4
BAB II LANDASAN PEMIKIRAN	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 Data, Informasi dan <i>Knowledge</i>	6
2.1.2 Data.....	7
2.1.3 Informasi.....	7
2.1.4 <i>Knowledge</i>	10
2.1.5 Konversi <i>Knowledge</i>	12
2.1.6 Menentukan <i>Knowledge</i> Yang Dibutuhkan Perusahaan.....	13

2.1.7	Pengertian <i>Knowledge Management</i>	14
2.1.8	<i>Knowledge Stocks</i> dan <i>Knowledge Flows</i>	19
2.1.9	<i>Transfer Knowledge</i>	21
2.1.10	Budaya Percaya.....	22
2.1.11	Pembentukan <i>Knowledge Management</i>	23
2.1.12	Kerangka Kerja <i>Knowledge Management</i> Tiwana.....	26
2.1.13	Implikasi pada SDM di Perusahaan	28
2.2	Tinjauan Study.....	29
2.3	Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian.....	33
2.3.1	Sejarah PT. XYZ.....	33
2.3.2	Visi dan Misi PT. XYZ.....	34
2.3.3	Struktur Organisasi PT. XYZ.....	34
2.3.4	Infrastruktur TIK PT. XYZ.....	35
2.4	Pola Pikir Pemecahan Masalah.....	36
2.5	Hipotesis	37
BAB III DESAIN PENELITIAN		
3.1	Metode Penelitian.....	38
3.2	Metode Pemilihan Sampel.....	38
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4	Instrumentasi.....	40
3.5	Teknik Analisis Data.....	40
3.6	Langkah-langkah Penelitian.....	42
3.7	Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Analisis.....	49
4.1.1	Analisis Data	49
4.1.2	Analisis Kegiatan Organisasi	53
4.1.3	Analisis Kebutuhan <i>Knowledge</i> Organisasi.....	54
4.1.4	Audit Kekayaan Knowledge.....	54
4.1.5	Analisis Karakteristik Organisasi.....	55
4.1.6	Analisis Skenario Sistem.....	55

4.2	Desain.....	70
4.2.1	Desain Infrastruktur dan Arsitektur Sistem.....	70
4.2.2	Desain Tim Knowledge Management.....	71
4.2.3	Desain Sistem.....	72
4.2.4	Pengujian Sistem.....	76
4.3	Implikasi Hasil Penelitian.....	81
4.3.1	Aspek Sistem.....	81
4.3.2	Aspek Manajerial.....	82
4.4	Rencana Implementasi Sistem.....	83
4.4.1	Tahapan Implementasi Sistem.....	83
4.4.2	Kegiatan Implementasi Sistem.....	84
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		130

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II-1 Siklus Informasi.....	9
II-2 Level Operasional dari Definisi <i>Knowledge</i>	12
II-3 Model Konversi <i>Knowledge</i> menurut Nonaka.....	12
II-4 Diagram Analisis Kesenjangan <i>Strategic Knowledge</i> Berbasis <i>Framework</i> Tingkat Tinggi Zack.....	13
II-5 <i>Knowledge Management</i> yang Sukses.....	18
II-6 Pemetaan Hubungan Komponen dan Dimensi KM.....	19
II-7 Handy's <i>Learning Wheel</i>	23
II-8 Fase Proses <i>Knowledge Management</i>	25
II-9 Diagram Siklus Penerapan <i>I-R-S-A Approach</i>	25
II-10 Diagram Pergeseran Pelaksanaan Siklus <i>I-R-S-A</i>	26
II-11 The 10-Step <i>KM Roadmap</i>	27
II-12 Struktur Organisasi PT. XYZ.....	35
II-13 Pola Pikir Pemecahan Masalah.....	36
IV-1 <i>Use Case Knowledge Management System</i>	57
IV-2 <i>Activity diagram Login</i>	61
IV-3 <i>Activity diagram Search</i>	62
IV-4 <i>Activity diagram Add Document</i>	63
IV-5 <i>Activity diagram Chat</i>	64
IV-6 <i>Activity diagram Logout</i>	65
IV-7 <i>Sequence Diagram Login</i>	66
IV-8 <i>Class Diagram</i>	67
IV-9 Entity Relational Diagram.....	68
IV-10 <i>Desain Infrastruktur</i>	70
IV-11 <i>Desain Arsitektur</i>	71

IV-12 Desain Sitemap.....	73
IV-13 Desain <i>Interface</i>	74
IV-14 Tampilan Menu <i>Add Doc</i>	76



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II-1 Sumber Knowledge dalam KMS.....	16
II-2 Penjabaran Komponen Kritis KM yang Berhasil.....	17
II-3 Perbandingan Penelitian.....	31
II-4 Spesifikasi Hardware.....	35
III-1 Jadwal Penelitian.....	47
IV-1 Data Hasil Wawancara.....	49
IV-2 Data Hasil Kuesioner.....	50
IV-3 Data Hasil Observasi.....	51
IV-4 Data Hasil Dokumen.....	52
IV-5 Kebutuhan Fungsional.....	56
IV-6 Deskripsi <i>Use Case Login</i>	58
IV-7 Deskripsi <i>Use Case Pencarian Dokumen</i>	58
IV-8 Deskripsi <i>Use Case Penambahan Dokumen</i>	59
IV-9 Deskripsi <i>Use Case Obrolan/Diskusi</i>	59
IV-10 Deskripsi <i>Use Case Logout</i>	60
IV-11 Kebutuhan Non Fungsional Sistem.....	68
IV-12 Halaman dan <i>Form</i> Desain <i>Interface</i>	72
IV-13 Struktur Tabel Dokumen Mutu Perusahaan.....	75
IV-14 Pengujian Sistem Dengan Metode <i>Black Box</i>	76
IV-15 Hasil Kuesioner Pengujian Prototipe.....	78
IV-16 Rencana Implementasi Sistem.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
L-1 Pedoman Wawancara Kebutuhan Sistem.....	90
L-2 Pedoman Wawancara Penilaian Prototipe	90
L-3 Kuesioner Penilaian Prototipe.....	91
L-4 Hasil Wawancara Kebutuhan Sistem.....	94
L-5 Hasil Wawancara Penilaian Prototipe.....	97
L-6 Kode Program.....	98
L-7 Daftar Riwayat Hidup.....	130

DAFTAR PUSTAKA

- [Dave 1998] Davenport, Thomas, H., and Laurence Prusak. **“Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know”**. Havard Business School Press, Boston. 1998.
- [Davi 2003] David, Carl and Philip Voss, **“Knowledge Management an Introduction to Creat Competitive Advantage from Intellectual Capital”**, Vision Books, New Delhi. 2003.
- [Islam 2011] Islam, M.S., **“Adopsi Knowledge Management in a E-learning System: International Journal”**, Vol 3, No.3, Ishikawa. 2011.
- [Krog 2000] Von Krogh, George, Kazuo Ichiyo and Ikujiro Nonaka. **“Enabling Knowledge Creation”**. Oxford University Press, Inc. New York. 2000.
- [Kurniawan 2012] Kurniawan, Chandra., **“Perancangan Knowledge Management System Untuk PT XYZ”**, Tesis, Jakarta : Universitas Bina Nusantara. 2012.
- [Laudon 2012] Laudon, Kenneth C., & Jane, P. Laudon. **“Manajemen Information System :Managing the Digital Firm”**. New Jersey: Prentice-Hall. 2012.
- [McIn 2002] McInerney, Claire. **“Knowledge Management and the dynamic nature of knowledge. Journal of the American Society for Information Science and Technology”**. Vol. 53, Issue 12 (Oktober 2002) Hal: 1009 – 1018. 2002.
- [Nindito 2010] Nindito, Hendro. Maryono, K Joko., **“Perancangan Knowledge Management System Pada PT Xsis Mitra Utama”**, Tesis, Jakarta : Universitas Bina Nusantara. 2010.
- [Nona 1995] Nonaka, Ikujiro and Takeuchi H. **“The Knowledge Creating Company: How Japanesse Companies Create the Dynamics In Innovation”**. Oxford University Press. 1995.