

**PROTOTIPE PEMODELAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM
BERBASIS WEB PADA DIVISI IT APPLICATION SUPPORT**

TESIS



Oleh:

CORY STEPHANI MALAU

1311600314

PROGRAM STUDI: MAGISTER ILMU KOMPUTER (MKOM)

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BUDI LUHUR

JAKARTA

2015

**PROTOTIPE PEMODELAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM
BERBASIS WEB PADA DIVISI IT APPLICATION SUPPORT**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu persyaratan
untuk mendapatkan gelar Magister Ilmu Komputer (MKOM)



Oleh:

CORY STEPHANI MALAU

1311600314

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

JAKARTA

2015



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

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertamda tangan di bawah ini :

Nama : CORY STEPHANI MALAU

NIM : 1311600314

Program Studi : TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI - MAGISTER ILMU KOMPUTER

Program : PASCA SARJANA

Menyatakan bahwa TESIS yang berjudul :

PROTOTYPE PEMODELAN KNOWLEDGEMENT SYSTEM BERBASIS WEB
PADA DIVISI IT APPLICATION SUPPORT

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, 7 AGUSTUS 2015



(Cory Stephani Malau)



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

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Cory Stephani Malau
NIM : 1311600314
Konsentrasi : Teknologi Sistem Informasi
Jenjang Studi : Strata 2
Judul : Prototipe Pemodelan Knowledge Management System
Berbasis Web pada Divisi IT Application Support

Jakarta, 7 AGUSTUS 2019

Tim Penguji

Ketua,

Dr. Ir. Nazori AZ, MT

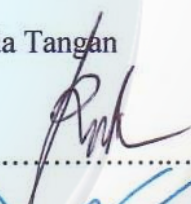
Anggota,

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

Pembimbing,

Prof. Dr. Moedjiono, M.Sc

Tanda Tangan





Ketua Program Studi



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

ABSTRAK

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini terjadi sangat cepat dengan tingkat persaingan yang sangat tinggi, sehingga mengharuskan setiap perusahaan berupaya untuk meningkatkan kualitas yang disertai dengan peningkatan kemampuan sumber daya manusia. PT. MNC Sky Vision Tbk merupakan salah satu perusahaan televisi berlangganan terbesar di Indonesia dan memiliki banyak *brand* yang ditawarkan oleh PT. MNC Sky Vision, dimana Bagian IT *Application Support* merupakan layer pertama yang menjaga dan mendukung kelancaran setiap aplikasi yang digunakan oleh user, sehingga dengan meningkatkan pelayanan staff *Application Support* terhadap user akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan user terhadap pelanggan pula. Jam Operasional Bagian IT *Application Support* full 24 jam, dengan pembagian shift sehingga setiap staff IT *Application Support* dituntut untuk meningkatkan kemampuan mengenai aplikasi – aplikasi yang ada dan yang digunakan. Terkait dengan hal tersebut, penelitian ini memfokuskan pada analisis model *knowledge management system* dengan menggunakan metode *SECI* dan *Amrit Tiwana*, pembuatan prototipe dan penerapan/pengujian berbasis *knowledge sharing* yang bertujuan untuk meningkatkan layanan perluasan informasi dan komunikasi di bagian IT *Application Support*. Peningkatan layanan perluasan informasi dan komunikasi melalui *knowledge sharing* yang khusus dibuat untuk hal tersebut, diharapkan dapat menjadi solusi yang efektif dalam aktifitas para individu untuk saling betukar informasi. Hasil dari penelitian ini berupa prototipe berbasis *knowledge sharing* membantu dan bermanfaat bagi pengguna dalam menyebarkan dan mendapatkan *knowledge*.

Kata kunci: TIK, *knowledge sharing*, *SECI*, *Amrit Tiwana*, prototipe.

ABSTRACT

Developments in science and technology today occur very quickly with a very high level of competition, thus requiring every company strives to improve the quality of which is accompanied by an increase in human resource capacity. PT. MNC Sky Vision Tbk is one of the largest subscription television company in Indonesia and has a lot of brands offered by the PT. MNC Sky Vision, where IT Application Support Section is the first layer that maintain and support the smooth running of any application that digunanan by the user, so as to improve services to the user Application Support staff will be able to improve the quality of user services to customers as well. Operational hours Section IT Application Support full 24 hours, with the distribution of IT staff shift sehingga each Application Support is required to enhance the ability of the application - the application of existing and used. Related to the above, this study focuses on the analysis of models of knowledge management system using SECI and Amrit Tiwana, prototyping and implementation / testing knowladge based sharing that aims to increase the expansion of information and communication services in the IT Application Support. Increased expansion of information and communication services through knowledge sharing that is specifically made for it, is expected to be an effective solution in the activities of the individual for Exchanging information with each other. The result of this research is a prototipe-based knowledge sharing.

Keywords: TIK, knowledge sharing, SECI, Amrit Tiwana, prototipe.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.,

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas berkah dan karunia-Nya, sehingga tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Ucapan terima kasih disampaikan dengan hormat kepada:

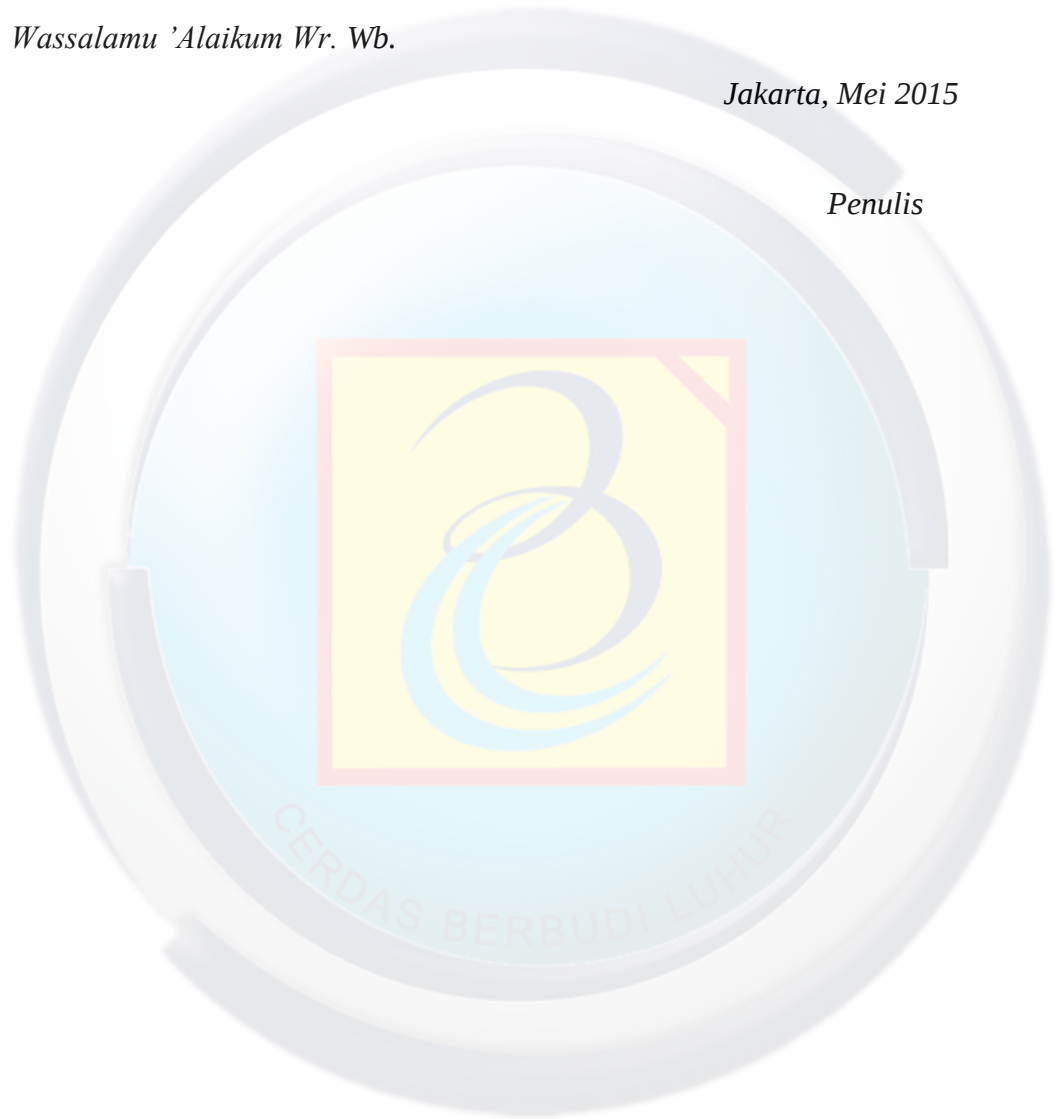
1. Kedua orang tua penulis, atas segala perhatian, dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis, sejak lahir hingga kini.
2. Bapak Prof. Dr. Moedjiono, M.Sc selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Budi Luhur dan dosen pembimbing utama tugas akhir, yang telah memberikan masukan, saran dan perhatiannya kepada penulis.
3. Bapak Dr. Ir. Nazori AZ., M.T selaku Direktur Program Magister Ilmu Komputer Program Pascasarjana Universitas Budi Luhur.
4. Orang Tua dan Saudara – saudara penulis atas dukungan moril dan semangat untuk menyelesaikan penelitian tesis penulis.
5. Rekan – rekan kerja penulis di PT. MNC Sky Vision atas dukungan dan semangat untuk menyelesaikan penelitian tesis penulis.
6. Teman - teman seperjuangan angkatan 2013, yang sama – sama berjuang untuk menyelesaikan tesis.
7. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuannya kepada penulis.

Proposal ini diajukan dan dipresentasikan di hadapan para penguji dengan harapan dapat disetujui untuk segera dilakukan penelitian sebenarnya. Masukan, komentar atau pertanyaan mengenai proposal tesis dapat diajukan kepada penulis di corymalau@gmail.com

Wassalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Jakarta, Mei 2015

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian.....	2
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	2
1.2.2 Batasan Masalah	2
1.2.3 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian	3
1.4 Tata Urut Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN PEMIKIRAN	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1 Konsep Dasar <i>Knowledge</i>	5
2.1.2 <i>Knowledge Management</i>	11
2.1.2.1 Latar Belakang <i>Knowledge Management</i>	12
2.1.2.2 Proses-proses Pada <i>Knowledge Management</i>	12
2.1.2.3 Infrastruktur <i>Knowledge Management</i>	13
2.1.2.4 Dampak <i>Knowledge Management</i>	14
2.1.2.5 Peran Teknologi Informasi Terhadap <i>Knowledge Management</i>	16
2.1.3 Definisi <i>Knowledge Management System</i>	17
2.1.4 Model SECI	29
2.1.5 Pengujian Validasi dengan <i>Focus Group Discussion</i>	30

2.1.6 Moodle (Content Management System)	33
2.1.7 UML.....	34
2.1.7.1 Use Case Diagram	35
2.1.7.2 Class Diagram	35
2.1.7.3 Activity Diagram	35
2.2 Tinjauan Studi	36
2.3 Tinjauan Objek Penelitian.....	38
2.3.1 Sejarah PT. MNC Sky Vision.....	38
2.3.2 Struktur Organisasi.....	39
2.3.3 Visi	39
2.3.4 Misi	40
2.3.5 Infrastruktur IT Application Support	40
2.4 Kerangka Pikir Penelitian	41
2.5 Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Metode Penelitian.....	43
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.3 Teknik Analisis Data.....	44
3.4 Teknik Pengujian	44
3.5 Langkah-Langkah Penelitian	45
3.5.1 Identifikasi dan Rumusan Masalah	45
3.5.2 Tinjauan Studi	45
3.5.3 Analisis Faktor Kotingensi.....	46
3.5.4 Analisis Proses Knowledge Management.....	46
3.5.5 Analisis Infrastruktur Knowledge Management	46
3.5.6 Perancangan Model Knowledge Management System	46
3.5.7 Tahap Pembuatan Prototipe Knowledge Management System	47
3.5.8 Pengujian Prototipe Knowledge Management System.....	47
3.6 Jadwal Penelitian	48
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN MODEL KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM	49

4.1 Analisis Model Knowledge Management.....	49
4.1.1 Analisis Faktor Kotingensi Organisasi	49
4.1.2 Analisis Proses <i>Knowledge Management</i>	54
4.1.3 Analisis Infrastruktur <i>Knowledge Management</i>	58
4.1.4 Perancangan Model KMS.....	60
4.2 Perancangan Prototipe Knowledge Management System	61
4.2.1 Analisis Kebutuhan Sistem	62
4.2.2 Perancangan Infrastruktur <i>Knowledge Management System</i>	63
4.2.3 Desain Prototipe <i>Knowledge Management System</i>	66
4.2.4 Pengujian Prototipe <i>Knowledge Management System</i>	75
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	78
4.3.1 Aspek Sistem	78
4.3.2 Aspek Manajerial	79
4.3.3 Aspek Penelitian Lebih Lanjut.....	80
4.4 Rencana Implementasi Sistem	80
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	87
RIWAYAT HIDUP SINGKAT	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II. 1: Piramida Knowledge	6
II. 2: Sumber-sumber <i>knowledge</i>	9
II. 3: SECI Nonaka dan Takeuchi	10
II. 4: Proses-proses Pada Knowledge Management.....	13
II. 5: Faktor-faktor Kontingensi	23
II. 6: The Four Phase of the 10-Step KM Roadmap	27
II. 7: Model Seci Nonaka	29
II. 8: Model Konversi Knowledge Nonaka.....	30
II.9: <i>Use Case Model</i>	35
III. 1: Langkah-Langkah Penelitian	45
IV. 1: Skema Jaringan TIK	60
IV. 2: Model Knowledge Management System.....	61
IV. 3: Perancangan Infrastruktur KMS.....	64
IV. 4: Arsitektur Knowledge Management System	65
IV. 5: Use Case Diagram Knowledge Management System	67
IV. 6: <i>Activity Diagram</i> Percakapan Elektronik (<i>chat</i>).....	68
IV. 7: <i>Activity Diagram</i> Unduh Dokumen (<i>download</i>).....	69
IV. 8: <i>Activity Diagram</i> Mengelola Dokumen.....	70
IV. 9: <i>Activity Diagram</i> Diskusi Elektronik (<i>forums</i>).....	71
IV. 10: Desain Basisdata.....	72
IV. 11: <i>Entity Relationship Diagram</i>	73
IV. 12: Desain Antarmuka (<i>Interface</i>)	74

DAFTAR TABEL

Table	Halaman
II.1: Mekanisme dan Teknologi Knowledge Management System.....	18
II. 2: Faktor Kontingensi.....	25
II. 3: The Four Phases of the 10-Step KM Roadmap.....	26
II. 4: Tinjauan Studi	37
II. 5: Aspek Sistem Saat Ini	40
II. 6: Infrastruktur Perangkat Lunak TIK.....	41
IV. 1: <i>Knowledge</i> pada bagian IT Application Support.....	51
IV. 2: Hasil Analisis Faktor Kotingensi.....	53
IV. 3: Proses <i>Knowledge Management</i> Bagian IT Application Support	55
IV. 4: Model SECI Bagian IT Application Support.....	56
IV. 5: Tabel Proses KM dan Teknologi	57
IV. 6: Kegiatan pada <i>Knowledge Management System</i>	58
IV. 7: Infrastruktur Perangkat Keras.....	59
IV. 8: Infrastruktur Perangkat Lunak TIK	59
IV. 10: Jadwal Rencana Implementasi Sistem.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
L-1. Pedoman Wawancara Identifikasi Organisasi.....	86
L-2. Pedoman Wawancara Penilaian Prototipe	86
L-3. Kuesioner Identifikasi <i>Knowledge Management</i>	87
L-4. Hasil Wawancara Kebutuhan Sistem.....	91
L-5. Hasil Wawancara Penilaian Prototipe	93



DAFTAR PUSTAKA

- [Abil 2012] Abil Rio Baskoro. *Tesis : “Pengembangan Model Knowledge Management System Berbasis Web Pada Departemen Institusional Risk Monitoring : Studi Kasus PT. Bank China Trust Indonesia.”* Universitas Budi Luhur. 2012.
- [Ackoff 1989] Ackoff, Russell., “*From Data to Wisdom*”, Journal of Applied Systems Analysis, 1989.
- [Agus2012] Agus,Umar,2012, “*Pengembangan Model Knowledge Management System Pada Biro Umum dan Sumber Daya Manusia Yayasan Pendidikan Budi Luhur*”, Tesis, Jakarta : UniversitasBudiLuhur.
- [Al-Qutaish 2010] Al-Qutaish, Rafa, E. 2010, “*Quality Models in Software Engineering Literature: An Analytical and Comparative Study.*” Journal of American Science 6: 166-175.
- [Bec-Fer 2004] Becerra-Fernandez, Irma, Gonzales, et.al, Rajiv,“*Knowledge Management: Challenges, Solutions and Technologies*”, Pearson/Prentice Hall, 2004.
- [Dalkir 2005] Dalkir, Kimiz, et.al “*Knowledge Management in Theory andPractice*”, 2005.
- [Davenport-Prusak 1998] Davenport, Thomas H dan Prusak, L., “*Working Knowledge: How Organization Manage What They Know*”, Boston: Harvard Business School Press, 1998.
- [David-Voss 2003] Davidson, Carl, Voss, Phillip, “*Knowledge Management An Introduction to Creating competitive advantage from intellectual capital*”, Vision Book, 2003.
- [Davidson2003] Davidson, Carl, Voss, Phillip. 2003, *Knowledge Management An Introduction to Creating competitive advantage from intellectual capital*, Vision Book.
- [Dyer 2001] Dyer, G. dan McDonough, B, 2001, “*The State of Knowledge Management*”, 2001.
- [Elia 2002] Elias M.Awad and Hasan M.Ghaziri. 2002,*Knowledge Management*.