

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini Teknologi Informasi (TI) sangat berkembang di berbagai aspek kehidupan manusia. *Knowledge content* adalah contoh pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia (SDM) di perusahaan. TI membantu dalam proses menangkap, menyimpan dan menyebarkan pengetahuan ke seluruh area perusahaan yang membutuhkan pengetahuan tersebut. TI dalam *knowledge management* (KM) bukan hanya mendorong *sharing knowledge* namun dapat menjadi sebuah alat dalam mengintegrasikan seluruh sumber daya informasi yang ada pada perusahaan untuk dijadikan sebagai aset yang mampu meningkatkan kemampuan kompetitif perusahaan. Dengan dukungan TI akan meningkatkan kualitas pengetahuan perusahaan.

PT. TRAVELOKA adalah perusahaan yang bergerak di bidang layanan *booking* tiket *online* baik hotel maupun pesawat. PT. TRAVELOKA berdiri pada tahun 2012 dan berkembang menjadi salah satu perusahaan yang dipercaya banyak kalangan masyarakat sebagai penyedia layanan/solusi dalam pemesanan tiket *online*. Seiring perkembangan jumlah *customer*, PT. TRAVELOKA harus mampu memberikan layanan terbaik untuk semua *customer* yang mereka miliki.

Menurut (Setiorini, 2012), *knowledge management* merupakan pengelolaan aset pengetahuan yang terdiri dari elemen *people*, *process*, dan *technology*, dimana salah satu manfaatnya adalah untuk mengembangkan potensi sumber daya manusia pada organisasi. *Knowledge management* menjadi salah satu cara yang banyak digunakan perusahaan untuk mengelola pengetahuan yang dimiliki. *Knowledge Management* adalah kumpulan perangkat, teknik, dan strategi untuk mempertahankan, menganalisa, mengorganisasikan, meningkatkan dan membagikan pengertian dan pengalaman. Fokus *knowledge management* ini yakni untuk menemukan cara baru untuk menyalurkan data mentah ke bentuk informasi yang lebih bermanfaat hingga menjadi pengetahuan.

Dalam menjalankan bisnisnya, PT. TRAVELOKA tidak pernah lepas dari peran teknologi dan manusia sebagai pendukung kegiatannya. Saat ini,

setiap departemen di PT. TRAVELOKA tidak memiliki ketentuan untuk meng-*upload* informasi manual atau *project scope* dari suatu *project*. Sehingga *user* kesulitan jika ingin mengetahui *guideline* dari suatu *project*. PT. TRAVELOKA telah menyadari bahwa pengetahuan adalah aset penting bagi perusahaan. Oleh karena itu perusahaan ini telah menggunakan *Knowledge Management System* (KMS) dalam bentuk *web* yang diharapkan dapat mengeksploitasi dan mengembangkan aset-aset pengetahuan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Tetapi pengelolaan terhadap KMS aplikasi tersebut belum dilakukan dengan maksimal. Ketersediaan informasi di aplikasi berbeda-beda menyebabkan pencarian dan penggunaan pengetahuan dalam perusahaan menjadi kurang optimal.

Untuk itu diperlukan sebuah wadah terintegrasi bagi karyawan untuk saling melakukan *knowledge sharing* sehingga *knowledge* dimanfaatkan dan dikembangkan dengan optimal sesuai kebutuhan PT. TRAVELOKA. Sehingga kami menulis penelitian dengan judul ANALISIS DAN PERANCANGAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM PADA PT. TRAVELOKA.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang telah ditemukan berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

- a) Bagaimana pengaruh *Knowledge Management System* (*Confluence*) terhadap *people*, *process*, dan *technology* pada PT. TRAVELOKA?
- b) Bagaimana bisnis proses pada Aplikasi *Confluence* di PT. TRAVELOKA?
- c) Seperti apa alur proses *Knowledge Management System* (*Confluence*) agar lebih efektif penggunaannya pada PT. TRAVELOKA?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu :

- a) Penelitian ini hanya membahas proses KM yang ada di PT. TRAVELOKA yang terdiri dari divisi *IT Infrastructure*, *IT Procurement*, dan *Info sec*.

- b) Analisis KMS hanya dilakukan pada aplikasi *Confluence* sebagai media untuk mencari informasi mengenai *guidelines* yang bersangkutan dalam *network, server, IT Peripheral (secure printer, cctv, dan door access)*.
- c) Penelitian fokus pada perancangan alur/ bisnis proses KMS untuk rekomendasi aspek teknologi kepada PT. TRAVELOKA

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a) Menganalisis KMS di divisi *IT Infrastructure, IT Procurement, dan IT Info sec* pada PT. TRAVELOKA yang fokus pada aspek *people, process, dan technology*.
- b) Menganalisis bisnis proses pada Aplikasi *Confluence* di PT. TRAVELOKA.
- c) Merancang alur/bisnis proses *Knowledge Management System* untuk PT. TRAVELOKA.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

Manfaat bagi Organisasi:

- a) Memberikan evaluasi untuk aspek *people, process, dan technology* kepada PT. TRAVELOKA khususnya pada divisi *IT Infrastructure, IT Procurement, dan IT Info sec* berdasarkan hasil analisis KMS sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk memaksimalkan KMS.
- b) Mengidentifikasi dan mendokumentasi *knowledge* yang ada di PT. TRAVELOKA untuk dapat dimanfaatkan kembali.
- c) Diharapkan User lebih mudah untuk mendapatkan informasi *knowledge* yang diinginkan.

Manfaat bagi Pembaca:

- a) Dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca yang tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan perancangan *knowledge management system*.

1.5 Metodologi

Metodologi yang dilakukan pada skripsi ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1.5.1. Pengumpulan Data

Jenis metodologi ini terdiri dari *Study literature*, *Communication*, dan *Analisis*.

a) *Study literature*

Study literature dilakukan untuk memperdalam pemahaman mengenai *knowledge management*.

b) *Communication*

Wawancara kepada karyawan dalam mencari informasi mengenai KMS.

c) *Questionnaire*

Memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada karyawan dalam mencari informasi mengenai KMS.

d) *Analisis*

Pada tahap ini dilakukan analisis mengenai *people*, *process* dan *technology* pada KMS.

1.5.2. Analisa Penelitian

Jenis metodologi ini terdiri dari *Inukshuk Model* dan *Design*.

a) *Inukshuk Model*

Inukshuk Model digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai *knowledge* yang ada di perusahaan. Kerangka kerja *Inukshuk* terdiri dari *Leadership*, *culture*, *SECI* dan *Technology*.

b) *Design*

Metodologi yang digunakan untuk perancangan *system* adalah *Waterfall Software Development Life Cycle (SDLC)*. Sementara pendekatan yang digunakan adalah dengan teknik *object-oriented analysis and design (OOAD)*

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian berisi tentang gambaran umum mengenai isi keseluruhan skripsi, yang bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam mengikuti alur pembahasan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini. Dokumen ini terdiri dari lima bab yaitu:

BAB 1 Pendahuluan, berisi tentang latar belakang pemilihan topik, ruang

lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi yang digunakan dan sistematika penyajian laporan ini.

BAB 2 Landasan Teori, berisi teori umum dan teori khusus yang melandasi analisis yang mencakup penjelasan mengenai *knowledgemanagement*, tujuan dan manfaat *knowledge management*, *level knowledge management*, faktor pendorong penerapan *knowledge management*, *knowledge management system*, Inukhsuk Model, *knowledge architecture*.

BAB 3 Analisis Sistem Berjalan, berisi informasi mengenai gambaran umum sistem yang saat ini sedang berjalan dan analisis *knowledge management system* yang akan ada di PT. TRAVELOKA.

BAB 4 Perancangan *Knowledge Management System* baru, berisi tentang perancangan pada *knowledge* dan teknologi yang menjadi rekomendasi kepada PT. TRAVELOKA.

BAB 5 Simpulan dan Saran, berisi simpulan dari hasil pelaksanaan skripsi dan saran untuk pengerjaan topik ini kedepannya.

