

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Knowledge Management merupakan salah satu cara untuk mengidentifikasi, memilih, mengatur, menyebarkan, dan memindahkan informasi serta keahlian penting dalam suatu organisasi sebagai upaya pengembangan produktivitas dan prestasi kerja sehingga dapat meningkatkan daya saing organisasi tersebut. *Knowledge Management* juga dapat digunakan sebagai cara untuk mengembangkan potensi sumber daya manusia dalam organisasi.

BINUS University adalah sebuah institusi perguruan tinggi di mana *knowledge* dalam organisasi menjadi sesuatu yang sangat penting untuk dikelola dengan baik. Hal ini terjadi dikarenakan tingkat *turnover* karyawan yang tinggi dalam BINUS University. Selain itu, penyebaran pengetahuan masih belum terdistribusi dengan baik. Pengetahuan dan keahlian seseorang yang menjalani proses mutasi tidak dapat diwariskan dengan baik ke penggantinya. Karyawan baru juga sulit untuk melanjutkan atau mengetahui status pekerjaan dari karyawan sebelumnya. Ketika seorang karyawan yang mengikuti *training* sebagai proses pengembangan atau peningkatan keilmuan, pengetahuan, kemampuan, dan kepribadian tidak dapat diketahui oleh karyawan lain, hal itulah yang menyebabkan adanya *gap* di antara

karyawan. Saat ini, BINUS University memiliki aplikasi – aplikasi yang dapat menyimpan *knowledge* yang berguna bagi *user*nya tetapi manajemen terhadap *knowledge* di masing – masing aplikasi belum dilakukan secara optimal sehingga terkesan aplikasi tersebut membentuk ‘pulau – pulau’ yang terpisah yang menyebabkan pencarian dan penggunaan *knowledge* dalam organisasi menjadi kurang optimal pula. Oleh karena itu, aplikasi – aplikasi yang ada perlu untuk diintegrasikan agar proses penciptaan, distribusi, dan pemanfaatan *knowledge* dalam organisasi dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan tahapan perkembangan teknologi *Knowledge Management* Peter Gottschalk (Gottschalk, 2008, p.530), BINUS University berada pada tahapan ketiga. Namun demikian, ada fitur di tahapan kedua yang seharusnya ada tetapi belum dimiliki oleh BINUS University, seperti belum adanya *knowledge map directory*. BINUS University harus memperkuat teknologi *Knowledge Management System* yang dimilikinya pada tahapan ketiga sebelum beralih menuju tahapan keempat. Selain mempertimbangkan dari sisi teknologi, *Knowledge Management System* di BINUS University juga harus mempertimbangkan dari sisi *people* dan *process*. Oleh karena itu, *knowledge management system* yang baik yang mempertimbangkan faktor *people*, *process*, dan *technology* sangat dibutuhkan oleh BINUS University. Informasi yang terdapat dalam *Knowledge Management System* tersebut diberikan dalam bentuk pengetahuan yang tepat kepada orang yang tepat dan di saat yang tepat.

Pada saat *Knowledge Management System* diimplementasikan dalam sebuah perusahaan, pengukuran formal terhadap *Knowledge Management System* jarang sekali dilakukan oleh perusahaan yang bersangkutan. Pengukuran akan terjadi jika

diminta atau dibutuhkan oleh pihak manajemen perusahaan (APQC,2001). Hal inilah yang terjadi pada BINUS University. Pengukuran terhadap *Knowledge Management System* yang ada sebaiknya dilakukan untuk mengetahui seberapa besar *Knowledge Management System* memberikan kontribusinya bagi kemajuan perusahaan.

1.2 Rumusan Permasalahan

BINUS University memiliki aplikasi – aplikasi yang berbasis *knowledge*. Namun demikian belum dapat dikatakan bahwa aplikasi yang ada telah berfungsi secara efektif terhadap kinerja *user*. Selain itu, aplikasi yang berbasis *knowledge* yang dimiliki masih belum terintegrasi satu dengan yang lainnya dan belum dapat dikatakan sebagai sebuah aplikasi *Knowledge Management System*. *User* masih menggunakan aplikasi yang berbeda – beda dan harus melakukan *multiple sign in*. Ada beberapa aplikasi yang memiliki kemungkinan kurang berguna bagi pemakainya dan jika terus – menerus dijalankan akan terjadi pemborosan sumber daya tanpa mendapatkan keuntungan bagi organisasi. Oleh karena itu diperlukan analisis terhadap *knowledge management system* yang ada di BINUS University.

Masalah lain yang muncul terlihat dari karyawan yang belum menjalankan proses *Knowledge Management* yang terdiri dari *knowledge creation*, *knowledge sharing*, dan *knowledge utilization* secara optimal. Karyawan juga belum menyadari pentingnya *Knowledge Management* dalam mendukung pekerjaannya. Dari sisi teknologi, BINUS University harus memperkuat teknologi yang dimilikinya sebelum

menuju ke tahapan keempat, di mana menurut tahapan perkembangan teknologi *Knowledge Management* Peter Gottschalk, BINUS University sudah berada pada tahapan ketiga. Rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

- a. Apakah ada hubungan antara *People* dengan Kepuasan *User*?
- b. Apakah ada hubungan antara *Process* dengan Kepuasan *User*?
- c. Apakah ada hubungan antara *Technology* dengan Kepuasan *User*?
- d. Apakah ada hubungan antara *Knowledge Management System* dengan Kepuasan *User*?
- e. Apakah ada pengaruh antara *People* terhadap Kepuasan *User*?
- f. Apakah ada pengaruh antara *Process* terhadap Kepuasan *User*?
- g. Apakah ada pengaruh antara *Technology* terhadap Kepuasan *User*?
- h. Apakah ada pengaruh antara *Knowledge Management System* terhadap Kepuasan *User*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan penulisan *thesis* ini adalah :

1. Menganalisis kinerja *Knowledge Management System* yang sedang berjalan dengan melihat dari aspek *people*, *process*, dan *technology*.
2. Memberikan usulan terhadap *people*, *process*, dan *teknologi Knowledge Management System* berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan

Manfaat dari penulisan *thesis* ini adalah

1. Memberikan informasi bagi pihak BINUS University mengenai hasil analisis kinerja *Knowledge Management System* sehingga dapat dilakukan perbaikan terhadap *Knowledge Management System* dan kepuasan *user* dapat meningkat.
2. Memberikan rekomendasi *Knowledge Management System* dari sisi teknologi, proses, dan *people* kepada BINUS University

1.4 Ruang Lingkup

Analisis *Knowledge Management System* ini lebih difokuskan kepada analisis kinerja *Knowledge Management System* yang digunakan *user* saat ini terhadap peningkatan kepuasan pengguna pada desain *Knowledge Management* yang diusulkan serta analisis kepentingan/kinerja *Knowledge Management System* pada BINUS University. Hasil dari analisis tersebut akan dijadikan acuan untuk memberikan rekomendasi dari sisi *people*, *process*, dan *technology* terhadap *Knowledge Management System*. Untuk rekomendasi dari aspek teknologi, *thesis* ini berfokus terhadap desain *user interface knowledge portal*.

User yang dimaksud dalam *thesis* ini adalah karyawan dan eksekutif BINUS University. Karyawan dan eksekutif yang menjadi ruang lingkup adalah BINUSIAN level 6, 7, 8, dan 9. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang akan diberikan kepada beberapa responden yang akan dipilih menjadi sampel penelitian.