# BAB 1

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Ilmu pengetahuan dan teknologi, terutama teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat cepat dan dinamis. Kemajuan ini merupakan salah satu faktor yang mendorong terjadinya globalisasi di dunia, termasuk dalam dunia usaha dan industri. Globalisasi yang terjadi menyebabkan semakin kaburnya garis-garis pembatas seperti batas negara, budaya dan bahasa, apalagi dengan didukung adanya jaringan internet yang semakin meluas dan cepat. Komunikasi dalam dunia usaha terjalin dengan sangat intensif tanpa melihat batasan waktu dan tempat lagi. Dunia usaha menjadi sangat dinamis dan persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat. Saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa menjalankan dan mempertahankan satu perusahaan lebih sulit dibandingkan 10 tahun yang lalu. Untuk dapat bertahan dalam persaingan yang begitu ketatnya, perusahaan harus bisa menjalankan proses bisnisnya seefisien dan seefektif mungkin ditambah lagi harus mempunyai unsur kreativitas yang menjadi nilai diferensial bagi masing-masing perusahaan yang bersaing.

Untuk dapat menjalankan bisnis dengan efisien dan efektif ditambah dengan kreativitas, dapat dicapai oleh perusahaan melalui banyak cara, salah satunya adalah dengan penggunaan *Knowledge Management System* dalam perusahaan. *Knowledge Management System* dapat memfasilitasi pemanfaatan pengetahuan sebagai asset yang esensial dan berharga bagi perusahaan. *Knowledge Management System* merupakan suatu system terkomputerisasi yang dapat mengolah, mengorganisir, dan memanfaatkan pengetahuan dalam suatu perusahaan, sehingga pengetahuan yang ada dalam perusahaan tidak akan hilang, namun akan terus ada dan dapat dimanfaatkan, disebarkan, dan

dipergunakan dengan baik oleh perusahaan. Salah satu contoh aplikasi *Knowledge Management System* adalah sistem *Lesson Learned.* Sistem *Lesson Learned* merupakan sistem yang menyimpan dan mengorganisir *lesson learned* yang didapat dalam tiap penyelenggaraan kegiatan perusahaan, terutama yang berbentuk project. *Lesson learned* yang diperoleh dapat dijadikan referensi solusi (best practice) untuk masalah yang ditemui pada penyelenggaraan project-project di masa depan serta untuk mencegah kesalahan di project-project masa lalu agar tidak terulang kembali.

World Vission merupakan organisasi nirlaba international yang berkomitmen untuk bermitra dengan masyarakat Indonesia untuk meningkatkan kualitas hidup mereka dan membantu mewujudkan solusi untuk masa depan komunitas, keluarga dan anak-anak. Fokus dari organisasi World Vission adalah anak, terutama mencakup bidang pendidikan, kesehatan, dan ekonomi (bagaimana mendukung keberlangsungan kehidupan keluarga anak).

World Vission Indonesia dalam menjalankan program-programnya, banyak beroperasi dengan mode projek. Saat ini projek jangka panjang yang ditangani World Vission Indonesia adalah Area Development Program (ADP). Projek ini bertujuan untuk melihat kebutuhan komunitas dalam masyarakat, mendapatkan, mengelola serta menyalurkan dana dari donor kepada komunitas dalam masyarakat yang membutuhkan. Projek ini bersifat jangka panjang (kurang lebih 15 tahun). Selain ADP, World Vission juga mengerjakan projek-projek jangka pendek seperti disaster management di daerah bencana dan program gerakan PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini). Projek World Vision juga tersebar ke wilayah-wilayah terpencil di Indonesia.

Dengan banyaknya kegiatan operasi yang berbentuk projek ini, maka sistem yang mengatur penyimpanan dan pengelolaan *lesson learned* dari projek-projek yang

diselenggarakan World Vision Indonesia menjadi sistem yang penting untuk mendukung operasional proyek perusahaan. Dengan adanya sistem yang menunjang *knowledge management* dalam bentuk system *project lesson learned*, maka pengalaman dan pengetahuan dari tiap projek dapat diekstrak dan dibagikan kepada team proyek lain, yang mungkin mengalami situasi yang mirip dengan projek tertentu. Sistem ini juga akan mempermudah replikasi pembelajaran dari proyek di suatu daerah ke daerah lain jika kondisinya sesuai.

*Lesson Learned* tidak hanya ada dalam projek saja. *Lesson Learned* bisa diambil dari berbagai kegiatan perusahaan lain, seperti dari kegiatan rapat, perjalanan dinas, kegiatan promosi, penanganan bencana alam, kegiatan audit, ataupun dari diskusi sederhana antar kolega di perusahaan. Dengan menangkap *lesson learned* dari suatu kegiatan dan mengubahnya menjadi kumpulan solusi dalam bentuk best practice, organisasi bisa lebih mudah untuk mencapai kesuksesan jangka panjang dibandingkan jika perusahaan tidak memperdulikan atau tidak memanfaatkan *lesson learned* apa yang terjadi di kegiatan-kegiatan masa lalu. Hal ini terutama menjadi sangat penting pada saat karyawan sebagai aset intelektual dari perusahaan pergi, berhenti atau pensiun. Dengan adanya suatu sistem yang bisa menyimpan dan mengelola pengetahuan dan pengalaman yang diekstrak dari *lesson learned*, perusahaan tidak akan takut pengetahuan dan pengalaman tersebut ikut meninggalkan perusahaan karena pengetahuan tersebut sudah tersimpan dengan baik dalam sistem *lesson learned*. Selain itu faktor ketidakpastian dalam suatu kegiatan, terutama yang penting bagi operasional perusahaan seperti penyelenggaraan proyek bisa diminalisir dan sumber daya perusahaan yang ada dapat dikelola dengan lebih baik dengan antisipasi kesalahan-kesalahan dari kegiatan-kegiatan di masa lalu. Pencegahan lebih murah biayanya daripada memperbaiki kesalahan.

Dengan melihat kepentingan dan keuntungan yang bisa didapat perusahaan World Vision Indonesia dari sistem *Lesson Learned* seperti yang dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan perancangan sistem *Lesson Learned* untuk skripsi dengan judul **"PEMBANGUNAN SISTEM LESSON LEARNED SEBAGAI BAGIAN DARI KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM PADA WORLD VISION INDONESIA"**. Dengan adanya sistem *Lesson Learned* diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam kegiatan operasional perusahaan.

## 1.2 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, analisis dan perancangan yang dilakukan dibatasi oleh beberapa ruang lingkup antara lain :

1. Perancangan sistem Lesson Learned berbasis web yang dapat membantu pengelolaan lesson learned dari berbagai perusahaan.
2. Perancangan sistem *Lesson Learned* berupa prototipe untuk kantor pusat *World Vision Indonesia* di Jakarta.
3. Penelitian ini akan lebih difokuskan kepada tahap analisa dan perancangan sampai rencana implementasi.
4. Penelitian ini tidak membahas mengenai analisia biaya pengembangan sistem *Project Lesson Learned.*
5. Penelitian ini tidak membahas mengenai keamanan jaringan dan infrastruktur jaringan.

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

### 1.3.1 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari perancangan Sistem *Lesson Learned* pada World Vision Indonesia, antara lain :

1. Analisa kebutuhan World Vision Indonesia akan Sistem *Lesson Learned* dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan.
2. Identifikasi dan strukturisasi *lesson learned* yang ditangkap dan diorganisir oleh Sistem *Project Lesson Learned.*
3. Pemberian solusi berupa sistem informasi yang dapat menangkap dan menyimpan *lesson learned* sehingga memudahkan user dalam mencari dan berbagi lesson learned.

### 1.3.2. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari perancangan sistem *Lesson Learned* dalam penulisan skripsi ini antara lain :

1. Menunjang praktik *knowledge management* dalam organisasi World Vission Indonesia.
2. Mempermudah dan mempercepat anggota tim dari World Vission untuk mengakses pengetahuan kolektif dalam perusahaan dalam bentuk *lesson learned.*
3. Memungkinkan anggota tim World Vision untuk mengantisipasi kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dalam berbagai kegiatan operasional berdasarkan lesson learned dari kegiatan-kegiatan yang mirip

sebelumnya sehingga bisa mengalokasikan dan mengelola sumber daya perusahaan dengan lebih baik.

## 1.4 Metodologi

Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

### 1.4.1 Metode Analisis

1. Metode studi kelayakan, dengan instrumen :
    1. Studi pustaka
    2. Wawancara, dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini, seperti Project Manager, Manajer IT, dan pihak terkait lainnya.
2. Metode analisis, yang mencakup :
    1. Analisa kebutuhan dengan *value network analysis*.
    2. Analisa strategi dengan matriks IFE, matriks EFE, matriks SWOT, matriks IE dan matriks QSPM.

### 1.4.2 Metode Perancangan

Dalam perancangan sistem *Lesson Learned* digunakan metode perancangan sistem OOAD. Metode perancangan secara terstruktur (OOAD) dalam skripsi ini mencakup:

1. Perancangan *class diagram*
2. Perancangan *use case diagram*
3. Perancangan *sequence diagram*
4. Perancangan *user interface*

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini secara garis besar terdiri dari 5 bab, di mana ke 5 bab tersebut saling berhubungan satu sama lain. Bab-bab ini diuraikan sebagai berikut :

**BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab pertama berisi latar belakang dibuatnya skripsi ini, tujuan pembuatan dan manfaat dengan tercapainya pembuatan tersebut, metodologi penelitian yang digunakan serta sistematika penulisan.

**BAB 2 LANDASAN TEORI**

Bab kedua berisi teori-teori yang dipakai untuk mendukung perancangan untuk skripsi ini, yang dijadikan dasar pengembangan sistem *Lesson Learned*. Bab ini menjelaskan teori-teori secara umum dan khusus mengenai topik *Knowledge Management* dan *Lesson Learned* serta kerangka berpikir.

**BAB 3 ANALISIS PEMBANGUNAN SISTEM LESSON LEARNED**

Bab ketiga menjelaskan tentang latar belakang perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur oraganisasi perusahaan, tugas dan wewenang dalam perusahaan, analisis masalah dan kebutuhan, analisa strategi, pembagian fase dan fokus sistem, dan identifikasi *knowledge*.

**BAB 4 PERANCANGAN SISTEM LESSON LEARNED**

Bab keempat berisi pemetaan fitur sistem, strukturisasi dan pengkategorian informasi, perancangan sistem berbasiskan UML modeling yang mencakup class diagram, use case diagram, sequence diagram serta user interface, dan rencana implementasi.

**BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab kelima berisi kesimpulan yang ditarik dari hasil skripsi ini dan saran-saran untuk membangun dan mengembangkan Sistem *Lesson Learned* lebih baik lagi di masa depan.