BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada abad informasi sekarang ini, modal intelektual dan modal sumber daya manusia menjadi aset yang paling kritis di banyak perusahaan . Informasi dan pengetahuan adalah keunggulan bersaing (*competitive advantage*) yang terpenting di abad informasi ini. Pengetahuan jauh lebih berharga dan kuat dibanding sumber daya alam ataupun pabrik besar. Istilah modal intelektual menurut Thomas A. Stewart (1997) bukan bearti sekelompok orang yang mempunyai gelar atau mempunyai keahlian tertentu yang bekerja di sebuah perusahaan. Modal intelektual adalah jumlah semua hal yang diketahui dan diberikan semua orang dalam perusahaan, yang memberikan keunggulan bersaing. Tidak seperti aset yang kita kenal secara umum di perusahaan seperti tanah, pabrik, peralatan, dan uang tunai. Modal intelektual bersifat tidak berwujud, ia bisa berupa pengetahuan tenaga kerja seperti pelatihan dan intuisi tim ahli kimia yang menemukan campuran obat baru yang mahal, atau keahlian pekerja yang menghasilkan seribu macam alternatif untuk meningkatkan efisiensi di dalam pekerjaan sehari-hari di pabrik. Ia juga bisa merupakan sebuah jaringan elektronik yang mentransportasikan informasi seperti temuan-temuan dan perbaikan dalam operasi perusahaan sehingga perusahaan dapat bereaksi di pasar lebih cepat dari para pesaingnya.

Manajemen pengetahuan adalah sebuah disiplin manajemen yang pertama dan utama yang memperlakukan modal intelektual sebagai sebuah aset yang dapat dikelola. Manajemen pengetahuan dapat membantu para pekerja dalam pengambilan pengetahuan dan membuat aliran pengetahuan dari perusahaan kepada individu atau kelompok karyawan yang memerlukannya dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang spesifik. Tujuan utama dari manajemen pengetahuan adalah penyampaian sebuah kapasitas intelektual dari karyawan kepada perusahaan dan kemudian dimanfaatkan kembali oleh para karyawan untuk melakukan pekerjaannya dan juga untuk membuat keputusan bagi para pengambil keputusan (*decision maker)*.

Tanpa pengelolaan aset intelektual yang baik, sebuah perusahaan tidak dapat menghasilkan keuntungan yang lebih atau tumbuh dengan lebih efektif. Informasi menjadi hilang, informasi tentang kegiatan-kegiatan masa lalu tidak dapat dipelajari, pekerjaan- pekerjaan semakin lama dan panjang, kesalahan dalam melakukan suatu pekerjaan dilakukan secara berulang-ulang, hal-hal penting yang terjadi cenderung tidak diperhatikan, dan pekerjaan yang sudah selesai dilakukan lagi.

Proses-proses yang terdapat dalam manajemen pengetahuan dengan bantuan teknologi informasi membantu organisasi menyiapkan sebuah lingkungan yang dapat memastikan para pekerjanya mempunyai keahlian dan informasi yang dibutuhkan untuk dapat dinilai dengan pantas dan bertindak dengan menggunakan informasi tersebut dalam peluang-peluang bisnis.

PT. Dynaplast Tbk adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan produk kemasan baik alat-alat rumah tangga, peralatan mobil, kesehatan dan perawatan kecantikan.

Pada saat ini perusahaan mengoperasikan enam buah pabrik yang langsung berada dibawah kendalinya dan tersebar diberbagai tempat disekitar Jabotabek. Melihat potensi aset intelektual dan manfaatnya yang besar di dalam bisnis proses yang ada jika diolah dengan baik, maka PT. Dynaplast Tbk menginginkan sebuah sistem manajemen pengetahuan yang dapat membantu menjawab permasalahan yang ada pada saat ini dalam pengelolaan aset pengetahuan dan penyebaran pengetahuan ke seluruh karyawan dan bagian perusahaan yang membutuhkannya untuk mendukung pekerjaan mereka.

1.2. Perumusan Masalah

Para pekerja yang memanfaatkan sistem informasi yang ada pada perusahaan PT. Dynaplast Tbk sekarang ini dihadapkan berbagai masalah seperti sejumlah informasi yang banyak (*overload*) yang belum tentu berguna bagi mereka, baik yang diperoleh didalam (*internal*) perusahaan maupun yang diperoleh dari luar (*internet* misalnya), dan disamping itu juga permintaan akan informasi dari luar yang dihasilkan oleh sistem dari luar (*eksternal*) misalnya sistem informasi milik pelanggan (*customer*) maupun pemasok (*suplier*) juga semakin meningkat. Hal ini ditambah lagi oleh kenyataan bahwa berbagai informasi yang diperoleh tersebut

belum semuanya dapat ditangkap (*capture*) dan disimpan oleh sistem yang ada dengan baik dan terstruktur. Sebagai akibatnya, tidak jarang para karyawan mencari secara terus-menerus informasi yang sama yang dahulu pernah dilakukan orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan yang sama pula. Mereka membutuhkan suatu sistem yang lebih baik dalam penyaringan (*filter*) informasi dan membuatnya (*customize*) sesuai dengan kebutuhan mereka serta menyimpannya dalam basis data (*database repository*) sehingga pada saatnya dibutuhkan, data akan dengan mudah dicari dan ditemukan. Permasalahan lain yang dihadapi perusahaan sekarang ini adalah bagaimana menciptakan sebuah kolaborasi antar karyawan dalam tukar menukar informasi secara efisien sehingga mempercepat proses pengambilan keputusan oleh para pengambil keputusan.

Secara garis besar permasalahan yang dihadapi perusahaan dalam pengelolaan informasi adalah sebagai berikut :

a. Bertambahnya jumlah pekerja pengetahuan (knowledge worker) yang mencari, mengumpulkan dan menganalisa informasi, membuat analisa terhadapnya dan kemudian mendistribusikannya baik kedalam maupun keluar.
b. Bertambahnya jumlah/volume informasi seiring berkembangnya perusahaan. Untuk mencari dan menemukan informasi yang akurat menjadi semakin sulit (bahkan terkadang tidak mungkin), dan sering pula dibutuhkan pencarian pada beberapa sistem yang berbeda (*multiple system*).

c. Terlalu banyaknya pengguna yang mengakses informasi secara bersamaan sehingga membuat lalulintas jaringan (*network trafic)* menjadi padat (*overload*), sehingga memperlambat waktu pengambilan data.

d. Informasi diambil dari semua sumber dalam bentuk bermacam format dan dikelola oleh users tanpa manajemen / struktur yang jelas (*disorganized way*) sehingga menjadi susah untuk dicari dikemudian hari.

e. Kolaborasi yang jelek antar pengguna informasi, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pihak luar (pemasok dan pelanggan).

f. Tidak adanya *interface* yang berfungsi sebagai *front-end system* yang membuat sistem ERP yang ada sekarang menjadi *Web-Base enable*. Perlu diketahui bahwa sistem ERP yang ada sekarang bukanlah aplikasi *web-base* sehingga tidak bisa diakses dari internet dengan menggunakan browser seperti IE atau Netscape.

Pada akhirnya harapan dengan adanya sistem manajemen pengetahuan ini, perusahaan dapat menyimpan, mengelola dan mempertahankan informasi-informasi ataupun pengetahuan dari para pekerjanya (yang tercipta lewat kolaborasi efektif yang terjadi), sehingga pengetahuan tersebut menjadi properti perusahaan dan ketika para pekerja tidak lagi berada di perusahaan, informasi ataupun pengetahuan mereka masih tersimpan dalam sistem dan dapat digunakan di kemudian hari. Keuntungan yang jelas terlihat bahwa dengan adanya pengetahuan yang tersimpan tersebut dapat memperpendek kurva belajar (*learning curve*) bagi orang-orang yang baru masuk ke dalam lingkungan perusahaan.

1.3. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari perancangan sistem ini adalah merancang suatu sistem manajemen pengetahuan yang dapat melengkapi para pekerjanya dengan pengetahuan dan informasi yang benar-benar mereka butuhkan dan memudahkan mereka untuk mendapatkan informasi yang tepat pada sumber yang tepat. Sistem ini ditujukan pada semua pekerja yang memanfaatkan informasi dan pengetahuan.

Manfaat dari perancangan sistem ini adalah sebagai berikut :

- Efektifitas : Menyediakan sebuah sistem yang mempermudah para pekerja untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan secara tepat dan akurat.
- Efisiensi : Menyediakan suatu sistem yang dapat membantu mempercepat proses bekerja para pekerja dalam perusahaan sehingga para pekerja dapat menjalankan bisnisnya dengan sumber daya minimum untuk mencapai hasil yang maksimal.
- Kompetitif : Menempatkan perusahaan dalam posisi siap untuk berkompetisi pada masa yang akan datang dengan menggunakan sistem ini.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup bahasan dalam tesis ini adalah sebagai berikut :

- Rancangan sistem manajemen pengetahuan ditujukan untuk semua departemen di lingkungan PT. Dynaplast Tbk dengan menggunakan alat-alat (*tools*) seperti Microsoft Exchange, dan Collaborative system eBdesk.

- Rancangan sistem manajemen pengetahuan ini akan meliputi fungsi seperti :
- Electronic Publishing
    - Collaboration
    - Tracking & Workflow
    - Business Intelligence (Analysing Data)
    - Capture, Search & Deliver

Content Manajement