BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bangsa Indonesia pada saat ini sedang menghadapi beberapa isu penting baik di dunia internasional maupun nasional, diantaranya adalah globalisasi, kemajuan teknologi, dan reformasi. Ketiga isu tersebut sedikit banyak akan memberi dampak baik positif maupun negatif terhadap setiap organisasi/perusahaan yang ada di Indonesia.

Sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas merupakan faktor penting bagi perusahaan baik yang bergerak di bidang jasa maupun non jasa. Apalagi dengan kondisi seperti sekarang ini, dimana persaingan bisnis yang kian menajam menyadarkan orang bahwa pengetahuan menjadi faktor penting dalam menciptakan keunggulan dibandingkan aset finansial/modal uang. Oleh karena itu, berbagai bidang kegiatan di Indonesia saat ini menghadapi tuntutan untuk melaksanakan manajemen pengetahuan agar tetap dapat bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis saat ini. Konsep manajemen pengetahuan ini meliputi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dan teknologi informasi (TI) dalam tujuannya untuk mencapai organisasi perusahaan yang semakin baik sehingga mampu memenangkan persaingan bisnis. Perkembangan teknologi informasi memang memainkan peranan yang penting dalam konsep manajemen pengetahuan. Hampir semua aktivitas kehidupan manusia akan

diwarnai oleh penguasaan teknologi informasi, sehingga jika berbicara mengenai manajemen pengetahuan tidak lepas dari pengelolaan sumber daya manusia.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya SDM yang memiliki Pengetahuan (*Knowledge*), Gagasan (*Idea*), Keahlian (*Skill*) serta Pengalaman (*Experience*) untuk dapat membentuk SDM yang superior yang menjadi aset penting bagi perusahaan. Keempat unsur tersebut di atas merupakan modal yang tidak akan habis/hilang begitu saja. Berbeda dengan unsur finansial yang akan habis jika tidak dikelola baik dengan menggunakan keempat unsur tersebut. Komponen selanjutnya dalam penerapkan manajemen pengetahuan ini adalah teknologi informasi. Bagi banyak perusahaan terkemuka, teknologi informasi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dan merupakan infrastruktur yang penting bagi perusahaan itu dalam memberikan nilai tambah atau keuntungan kompetitif. Kebutuhan bisnis yang kian meningkat seperti tuntutan untuk meningkatkan produktivitas, meningkatkan efisiensi, mempercepat penyampaian produk atau layanan ke pasar, dan meningkatkan layanan kepada pelanggan, telah membuat teknologi informasi berperan dalam membantu memenangkan persaingan bisnis. Sebagai contoh, untuk mengelola pengetahuan dapat dimulai dari pengelolaan dokumen perusahaan. Penerapan konsep pengelolaan dokumen secara elektronis akan sangat membantu dalam distribusi, penelusuran, pegontrolan serta pengarsipan dokumen yang ada di dalam suatu perusahaan. Di samping itu akan mencegah membengkaknya biaya penyimpanan fisik dokumen, lamanya pencarian kembali dokumen, serta duplikasi dokumen yang tidak perlu. Tentu saja untuk pengelolaan tersebut diperlukan perangkat lunak (*software*) sebagai suatu sarana pendukung. PT

Transmarco Data Systems sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bisnis jasa dan penjualan produk teknologi informasi (TI) di Indonesia dimana perkembangannya saat ini sangat pesat menuntut adanya pelaksanaan sistem manajemen pengetahuan yang dapat meningkatkan produktivitas, meningkatkan efisiensi, mempercepat penjualan produk atau layanan kepada pelanggan, dan pada akhirnya secara umum dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Sedangkan sistem pengelolaan dokumen yang ada saat ini di PT Transmarco Data Systems masih belum terorganisir dengan baik, dimana informasi-informasi seperti data pelanggan, data produk-produk yang dijual dan pengetahuan teknis tentang produk dan informasi tentang penjualan produk masih belum dikelola dengan baik sehingga informasi tersebut sulit didapat dan membutuhkan waktu lama hal ini menyebabkan kinerja perusahaan menjadi kurang efisien. Selain itu pengetahuan yang ada masih dikelola secara tradisional yaitu pengetahuan yang bersifat *tacit* yang ada di setiap karyawan dan komunitas di perusahaan, sehingga menimbulkan kesulitan dalam mengidentifikasi dan menemukan pengetahuan yang dibutuhkan pada saat yang tepat. Belum lagi, kalau ada seorang karyawan yang keluar dengan membawa pengetahuannya tentu saja. Hal ini akan merugikan perusahaan.

1.2 Rumusan Permasalahan

Para karyawan dalam melakukan tugasnya sehari-hari dihadapkan berbagai masalah seperti informasi yang banyak dan tersebar yang belum tentu berguna bagi mereka, baik yang diperoleh di dalam perusahaan maupun yang diperoleh dari luar perusahan (*Internet*). Hal ini ditambah lagi oleh kenyataan bahwa berbagai informasi

tersebut belum semuanya dapat ditangkap 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. Permasalahan lain yang dihadapi perusahaan sekarang ini adalah bagaimana menciptakan suatu kolaborasi antara karyawan dalam tukar menukar informasi secara efisien sehingga mempercepat proses kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Berikut ini suatu rumusan permasalahan di dalam memanfaatkan sistem manajemen pengetahuan

1. Bagaimana merancang suatu sistem manajemen pengetahuan yang berbasiskan Intranet dan Internet yang dapat membantu seluruh karyawannya dalam mengakses informasi atau pengetahuan kapan saja dan dimana saja tanpa dibatasi ruang dan waktu?
2. Bagaimana cara karyawan mudah mendapatkan pengetahuan dan informasi yang dibutuhkan?
3. Apa yang dapat dilakukan untuk membuat pengetahuan karyawan menjadi pengetahuan perusahaan yang tidak hilang bersama keluarnya karyawan dan terus meningkat sehingga tujuan menciptakan "***learning organization***" dapat diwujudkan ?
4. Bagaimana informasi tersebut dapat didistribusikan secara cepat *(real time)*?

Melalui pelaksanaan sistem manajemen pengetahuan ini diharapkan perusahan dapat menyimpan, mengelola dan mempertahankan informasi-informasi ataupun pengetahuan dari para karyawannya 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 dikemudian hari. Keuntungan yang jelas kelihatan bahwa dengan adanya pengetahuan yang tersimpan tersebut dapat memperpendek kurva belajar *(learning curve)* bagi orang-orang di perusahaan. Juga melalui sistem ini dapat meningkatkan produktivitas, meningkatkan efisiensi, mempercepat penjualan produk atau layanan kepada pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan

Tujuan penelitian adalah membantu manajemen PT Transmarco Data Systems untuk mengembangkan sistem manajemen pengetahuan dalam hal membuat atau menyimpan, mencari dan mendistribusikan informasi dan pengetahuan dengan berbasiskan web sehingga dapat diakses dari mana saja tanpa dapat dibatasi ruang dan waktu. Sistem ini ditujukan pada semua karyawan yang memanfaatkan informasi dan pengetahuan. Hasil penerapan sistem manajemen pengetahuan akan diimplementasikan dalam bentuk prototipe.

Manfaat

Manfaat dari perancangan sistem manajemen pengetahuan ini adalah:

1. Memudahkan para karyawan untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan secara tepat dan akurat.

2. Membantu mempercepat proses belajar para karyawan dalam perusahaan sehingga perusahaan dapat menjalankan bisnisnya dengan sumber daya minimum untuk mencapai hasil sebesarnya.
3. Meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau memberikan solusi dari permasalahan yang dihadapi pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Menempatkan perusahaan dalam posisi untuk berkompetisi pada masa yang akan datang dengan menggunakan sistem ini.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penerapan sistem manajemen pengetahuan ini adalah melakukan analisis proses yang sedang berjalan dan menerapkan sistem manajemen pengetahuan pada divisi support dan divisi sales dalam bentuk prototipe di PT Transmarco Data Systems yang berlokasi di Jakarta.

Rancangan sistem manajemen pengetahuan ini akan meliputi fungsi seperti:

- *Events & News*
- *Divisions*
- *Knowledge Base*
- *Personal Site*
- *Project*
- *Training*
- *Searching*
- *Sharing Ideas*