

## ABSTRAK

*Persaingan bisnis yang kian menajam saat ini menyadarkan orang bahwa Sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas merupakan faktor penting bagi perusahaan dan pengetahuan menjadi faktor penting dalam menciptakan keunggulan. Oleh karena itu, adanya tuntutan untuk membangun manajemen pengetahuan.*

*Metode yang digunakan adalah metode studi kelayakan, analisis dan metode perancangan. Metode analisis dilakukan dengan menggunakan analisis SWOT, knowledge gap. Sedangkan Metode perancangan menggunakan kerangka kerja manajemen pengetahuan yang dikembangkan oleh Probst (2000) dan 10 tahap pengerjaan manajemen pengetahuan dikembangkan oleh Amrit Tiwana dengan "Knowledge Management Toolkit".*

*PT Transmarco Data Systems sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bisnis jasa dan penjualan produk Teknologi Informasi. Sedangkan Sistem pengelolaan dokumen yang ada saat ini di PT Transmarco Data Systems masih belum terorganisir dengan baik, selain itu pengetahuan yang ada masih bersifat tacit yang ada di setiap karyawan dan komunitas di perusahaan.*

*Oleh karena itu telah dibangun suatu prototipe sistem manajemen pengetahuan dengan menggunakan Microsoft SharePoint Portal Server. Sistem manajemen pengetahuan ini terbagi menjadi beberapa fitur seperti: Events, Divisions, Knowledge Base, News, Personal Site, Projects, Training, Searching, dan Sharing Ideas. Dengan adanya sistem manajemen pengetahuan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan juga menambah nilai tambah dari pesaing.*

**Kata Kunci:** *Manajemen Pengetahuan, Studi Kelayakan, Analisis SWOT, Knowledge Gap, Pengetahuan Tacit.*

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Persetujuan Pembimbing .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	5
1.4 Ruang Lingkup .....	6
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Pengertian Pengetahuan .....	7
2.1.1 Perbedaan Antara Data, Informasi dan Pengetahuan .....	8
2.1.2 Dimensi Pengetahuan .....	12
2.2 Manajemen Pengetahuan .....	14
2.3 Elemen Sistem Manajemen Pengetahuan .....	15
2.3.1 Organisasi .....	16
2.3.2 Proses .....	19
2.3.2.1 Siklus Manajemen Pengetahuan .....	20
2.3.2.2 Kerangka Kerja Manajemen Pengetahuan .....	23
2.3.3 Teknologi .....	25
2.3.3.1 Peranan Teknologi Informasi Dalam Manajemen .....	25
2.3.3.2 Komponen Teknologi Arsitektur Sistem Manajemen Pengetahuan .....	29

2.4 Kunci-kunci Keberhasilan Penerapan Sistem Manajemen Pengetahuan	31
2.5 Sistem Manajemen Pengetahuan Yang Telah Dikembangkan	36
2.5.1 Perusahaan Listrik Negara (PLN)	36
2.5.2 Pusat Penelitian Kehutanan Internasional (CIFOR)	40
2.6 Peranan Manajemen Pengetahuan Terhadap Strategi Bisnis	49
<b>BAB 3 METODOLOGI</b>	<b>52</b>
3.1 Studi Kelayakan Sistem Manajemen Pengetahuan	52
3.2 Analisis Masalah Menggunakan Analisis SWOT	54
3.3 Analisis <i>Knowledge Gap</i>	57
3.4 Framework Manajemen Pengetahuan	59
3.4.1 Identifikasi Pengetahuan	59
3.4.2 Akuisisi Pengetahuan	59
3.4.3 Pengembangan Pengetahuan	60
3.4.4 Penyebaran Pengetahuan	61
3.4.5 Penggunaan Pengetahuan	62
3.4.6 Penyimpanan Pengetahuan	63
3.5 Perancangan Manajemen Pengetahuan	63
3.6 Tahapan Pengerjaan Manajemen Pengetahuan	66
3.6.1 Analisis Infrastrukur	67
3.6.2 Analisis Sistem, Desain dan Pengembangan Manajemen Pengetahuan	67
3.6.3 Perancangan dan Pengembangan	68
3.6.4 Manfaat Penerapan Manajemen Pengetahuan	69
<b>BAB 4 ANALISIS DAN PERANCANGAN</b>	<b>70</b>
4.1 Gambaran dan Model Bisnis PT Transmarco Data Systems	70
4.2 Hasil Studi Kelayakan Sistem Manajemen Pengetahuan	77
4.3 Hasil Analisis Infrastruktur PT Transmarco Data Systems	81
4.3.1 Arsitektur Teknologi Informasi	81
4.3.2 Peta Jaringan Infrastruktur	82

4.4 Aliansi Strategi Bisnis dengan Strategi Manajemen Pengetahuan di PT Transmarco Data Systems .....	83
4.4.1 Hasil Analisis SWOT .....	83
4.4.2 Hasil Analisis Proses Bisnis di PT Transmarco Data Systems .....	87
4.4.3 Kodifikasi/Personalisasi Strategi Manajemen Pengetahuan .....	89
4.4.4 Hasil Analisis <i>Knowledge Map</i> .....	91
4.4.5 Hasil Analisis <i>Knowledge Gap</i> .....	96
4.5 Infrastruktur Manajemen Pengetahuan .....	99
4.6 Hasil Analisis Asset Pengetahuan dan Sistem yang Ada Pada Saat Ini ..	103
4.6.1 Menemukan dan Menggali Permasalahan .....	103
4.6.2 Membandingkan Kerangka Manajemen Pengetahuan dengan Kenyataan .....	105
4.7 Blue Print Manajemen Pengetahuan .....	109
4.8 Hasil Perancangan dan Pengembangan Sistem Manajemen Pengetahuan.	110
4.9 Manajemen Perubahan, Budaya dan Struktur Reward .....	128
4.10 Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Pengetahuan .....	130
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	133
5.1 Kesimpulan .....	133
5.2 Saran .....	135
DAFTAR ACUAN.....	136
DAFTAR PUSTAKA .....	137
LAMPIRAN .....	L-1
RIWAYAT HIDUP	