

ANALISIS DAN PERANCANGAN *KNOWLEDGE* MANAGEMENT BAGIAN *HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT* PT. XYZ

Monica Anggraeni – 0800760194

ABSTRAK

Pentingnya Knowledge Management adalah untuk mendokumentasikan knowledge yang ada di dalam perusahaan yang nantinya akan berguna dalam usaha mengembangkan kinerja perusahaan. Hal itu disadari oleh PT. XYZ, PT. XYZ berkeinginan untuk membangun knowledge management sebagai sarana pendukung peningkatan kinerja karyawan dalam perusahaan. Metode yang digunakan di dalam penulisan ini adalah metode studi kepustakaan, metode analisis dan perancangan. Untuk analisis hal-hal yang akan dilakukan analisis adalah analisis strategi, analisis kekuatan dan kelemahan perusahaan, analisis permasalahan, identifikasi knowledge, merancang knowledge goal, merancang fitur serta melakukan pemetaannya. Untuk perancangan digunakan di dalam pembangunan knowledge management dengan disertai rancangan user interface dan fitur-fitur pendukung lainnya dan untuk studi kepustakaan digunakan untuk mencari teori terkait melalui studi pustaka. Dari hasil penelitian dapat teridentifikasi bahwa knowledge yang terdapat dalam perusahaan dapat berupa tugas, wewenang dan tanggung jawab dari setiap sumber daya manusia yang terdapat di dalam perusahaan secara menyeluruh, proses bisnis yang sedang berlaku, data, informasi dari setiap karyawan yang terdapat di dalam perusahaan, modul, materi dan agenda pelatihan atau seminar, gagasan, pemikiran, dan lain sebagainya. Simpulan yang dapat diambil adalah dengan adanya knowledge management maka PT. XYZ dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki serta dapat menghemat seluruh pengeluaran yang tidak perlu.

Kata Kunci

Knowledge Management, Human Resource Development, Kualitas Sumber Daya Manusia, Analisis Porter

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun maksud dan tujuan skripsi ini adalah untuk melengkapi syarat-syarat perkuliahan di Universitas Bina Nusantara dalam rangka menyelesaikan program jenjang strata-1, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Gerardus Polla, M.App.Sc, selaku rektor Universitas Bina Nusantara.
2. Bapak E.A. Kuncoro, SE., MM, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Nusantara.
3. Bapak Idris Gautama So, SE., S.Kom.,MM, selaku ketua Jurusan Manajemen Universitas Bina Nusantara.
4. Bapak DR. Suryadiputra Liawatimena, PgDip.App.Sci, selaku dosen pembimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang telah merelakan waktu dan tenaganya untuk memberikan penulis petunjuk, bimbingan, pengarahan dan dukungan moril yang sangat berharga bagi penulis.
5. Seluruh dosen Universitas Bina Nusantara, atas bimbingan dan pengajaran yang telah diberikan selama ini.
6. Ibu Dwi Tjahyani selaku *Director of Human Resource dan Organization* dari PT. XYZ yang telah memberi ijin kepada penulis untuk mengadakan survei di PT. XYZ dan sangat membantu dalam kelancaran pengambilan data dan informasi yang dibutuhkan selama survei.

7. Ibu Yenny Karsono selaku GM *HRD* yang telah banyak memberikan dukungan dalam kelancaran pengambilan data dan informasi selama penulis melakukan survei di PT. XYZ.
8. Bapak Peter MI selaku staff HRD yang telah banyak membantu dalam memberikan data dan informasi selama penulis melakukan survei di PT. XYZ.
9. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil dalam pembuatan skripsi ini.
10. Teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua kebaikan dan kemurahan hati mereka akan dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Akhir kata dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Januari 2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Penguji	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
Bab 1 . PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.5 Metodologi Peneltian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
Bab 2. LANDASAN TEORI dan KERANGKA PEMIKIRAN	7
2.1 Teori Umum	7
2.1.1 Definisi Sistem	7
2.1.2 Definisi Analisis Sistem	8
2.1.3 Definisi Perancangan Sistem	9

2.1.4	Definisi Data dan Informasi	10
2.1.5	Definisi Sistem Informasi	12
2.1.6	Definisi <i>Knowledge</i>	13
2.1.7	Definisi <i>Wisdom</i>	14
2.1.8	Definisi <i>Management</i>	15
2.1.9	Definisi <i>Knowledge Management System</i>	17
2.2	Teori-teori <i>Knowledge Management</i>	19
2.2.1	Tipe-tipe <i>Knowledge</i>	19
2.2.2	Penciptaan Pengetahuan dalam Organisasi	21
2.2.3	Ruang Lingkup dari <i>Knowledge Management</i>	23
2.2.4	Proses Transfer Pengetahuan	24
2.2.5	Proses Inti <i>Knowledge Management</i>	26
2.2.6	<i>Practical Building Blokcs</i> dari <i>Knowledge Management</i>	29
2.2.7	Mendefinisikan <i>Knowledge goals</i>	31
2.2.8	<i>Knowledge Goals</i> pada tingkat yang berbeda	33
2.2.9	Peran Dalam Proses <i>Knowledge Management</i>	35
2.2.10	Kodefikasi <i>Knowledge</i>	37
2.3	Teori-teori Lainnya	37
2.3.1	Definisi <i>Intranet, Internet dan Ekstranet</i>	37
2.3.2	Definisi <i>World Wide Web (WWW)</i>	38
2.3.3	Sekilas Tentang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	39
2.3.4	<i>State Transition Diagram (STD)</i>	41
2.3.5	Topologi Jaringan	41
2.3.6	Interaksi Manusia Komputer (IMK)	44

2.3.6.1	Pengertian Interaksi Manusia Komputer (IMK)	44
2.3.6.2	<i>User Interface</i>	44
2.3.6.3	Delapan Aturan Emas Perancangan <i>User Interface</i>	44
2.4	Metode Analisis Bisnis	47
2.4.1	Analisis Porter	47
2.4.2	Analisis <i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (SWOT)</i>	52
2.4.2.1	<i>Matrix Internal Evaluation Factor (IFE)</i>	54
2.4.2.2	<i>Matrix External Evaluation Factor (EFE)</i>	56
2.4.2.3	Matriks <i>IE (Internal - External)</i>	58
2.4.2.4	<i>Matriks Strength, Weaknesses, Opportunities, Threats (SWOT)</i>	60
2.5	Kerangka Pemikiran	64
Bab 3.	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	65
3.1	Latar Belakang Perusahaan	65
3.1.1	Profil Perusahaan	65
3.1.2	Visi Misi Perusahaan	67
3.1.3	Struktur Organisasi PT. XYZ	67
3.2	Bagian HRD	72
3.2.1	Sekilas Mengenai Bagian <i>HRD (Human Resource Development)</i>	70
3.2.2	Struktur Organisasi Bagian <i>HRD (Human Resource Development)</i>	70
3.2.3	Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab	71
3.2.4	Proses Bisnis Bagian HRD <i>(Human Resource Development)</i>	79
3.3	Analisis Bisnis	91
3.3.1	Analisis Porter Perusahaan	91
3.3.2	Analisis <i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>	98

(SWOT) untuk <i>Human Resource Development (HRD)</i>	
3.3.2.1 Matriks <i>IFE (Internal Factor Evaluation)</i> dan Matriks <i>EFE (External Factor Evaluation)</i>	106
3.3.2.2 Matriks <i>Internal Eksternal (IE)</i>	109
3.3.2.3 Matriks <i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (SWOT)</i> untuk <i>Human Resource Development (HRD)</i>	110
3.3.3 <i>Knowledge Goal</i>	113
3.4 Analisis Masalah	117
3.5 Usulan Pemecahan Masalah	118
3.6 Identifikasi Knowledge	119
Bab 4. PERANCANGAN <i>KNOWLEDGE MANAGEMENT</i>	126
4.1 Pemetaan Fitur Knowledge Management	126
4.2 Taksonomi <i>Knowledge</i>	127
4.3 Keterangan Fitur	133
4.4 Batasan Mengenai <i>Reward</i> (Penghargaan)	137
4.5 <i>Site Map</i>	139
4.5.1 <i>Site map Knowledge Management</i> untuk Pengguna (<i>user site</i>)	139
4.5.2 <i>Site map Knowledge Management</i> untuk Admin (<i>admin site</i>)	140
4.6 <i>State Transition Diagram (STD)</i> Pada <i>User Site</i>	141
4.7 Rancangan Layar	155
4.7.1 Rancangan Layar <i>Knowledge Management</i> untuk Pengguna (<i>user site</i>)	155
4.7.2 Rancangan Layar <i>Knowledge Management</i> untuk Admin (<i>admin site</i>)	210
4.8 Kebutuhan Minimum Perangkat Keras dan Perangkat Lunak	242

4.9 Topologi Jaringan	244
Bab 5. SIMPULAN DAN SARAN	246
5.1 Simpulan	246
5.2 Saran	248
5.3 Keterbatasan Skripsi	249
Daftar Pustaka	
Riwayat Hidup	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1.	Tipe klasifikasi <i>knowledge</i>	21
Tabel 2.2.	<i>Knowledge goals</i> pada level yang berbeda	34
Tabel 2.3.	Matriks Evaluasi Faktor Internal	56
Tabel 2.4.	Matriks Evaluasi Faktor Eksternal	58
Tabel 2.5.	Matriks IE	60
Tabel 2.6.	Matriks <i>SWOT</i>	63
Tabel 3.1.	Tabel diagram alir aktivitas <i>Human Resource Development</i>	82
Tabel 3.2.	Pendatang Baru Untuk Industri Farmasi OTC (<i>Over The Counter</i>)	93
Tabel 3.3.	Perusahaan Kompetitor PT. XYZ	97
Tabel 3.4.	Matriks IFE (<i>Internal Factor Evaluation</i>)	107
Tabel 3.5.	Matriks EFE (<i>External Factor Evaluation</i>)	108
Tabel 3.6.	Matriks IE	110
Tabel 3.7.	Matriks SWOT	111
Tabel 4.1.	Tabel Pemetaan Fitur <i>Knowledge Management</i>	126

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1.	Hierarki Data, Informasi dan <i>Knowledge</i>	15
Gambar 2.2.	Empat Pola Dasar Penciptaan Pengetahuan dalam Organisasi	21
Gambar 2.3.	Ruang Lingkup <i>Knowledge Management</i>	24
Gambar 2.4.	The S-E-C-I model of knowledge	25
Gambar 2.5.	Kegiatan Proses Inti Manajemen Pengetahuan	26
Gambar 2.6.	<i>Building Block of Knowledge Management</i>	31
Gambar 2.7.	Topologi Jaringan	42
Gambar 2.8.	Model 5 Kekuatan Porter	52
Gambar 2.9.	Kerangka Pemikiran	64
Gambar 3.1.	Struktur Organisasi PT. XYZ	69
Gambar 3.2.	Struktur Organisasi PT. XYZ bagian HRD	70
Gambar 3.3.	Lima Kekuatan Porter	91
Gambar 3.4.	Hubungan Strategi HRD dan <i>Normative Knowledge</i>	113
Gambar 3.5.	Hubungan Strategi HRD dan <i>Strategic Knowledge</i>	114
Gambar 3.6.	Hubungan Strategi HRD dan <i>Operational Knowledge</i>	115
Gambar 4.1.	Taksonomi <i>Knowledge</i> untuk <i>Job Description</i>	127
Gambar 4.2.	Taksonomi <i>Knowledge</i> untuk Proses Bisnis	128
Gambar 4.3.	Taksonomi <i>Knowledge</i> untuk Arsip Karyawan	129
Gambar 4.4.	Taksonomi <i>Knowledge</i> untuk Ide Karyawan	129
Gambar 4.5.	Taksonomi <i>Knowledge</i> untuk Modul Latihan dan Seminar	130
Gambar 4.6.	Taksonomi <i>Knowledge</i> untuk <i>Problem</i> dan <i>Solution</i>	130
Gambar 4.7.	Taksonomi <i>Knowledge</i> untuk Artikel dan Referensi	131

Gambar 4.8.	Taksonomi <i>Knowledge</i> untuk Surat Keputusan	131
Gambar 4.9.	Taksonomi <i>Knowledge</i> untuk Notulen Rapat	132
Gambar 4.10.	Taksonomi <i>Knowledge</i> untuk Laporan Kerja	133
Gambar 4.11.	<i>Site map</i> untuk Pengguna	139
Gambar 4.12.	<i>Site map</i> untuk Admin	140
Gambar 4.13.	<i>State Transition Diagram</i> Halaman Masuk Pengguna	141
Gambar 4.14.	<i>State Transition Diagram</i> Halaman Utama Pengguna	142
Gambar 4.15.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Dokumentasi Sub Menu Berita Pengguna	143
Gambar 4.16.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Dokumentasi Sub Menu Direktori Karyawan	143
Gambar 4.17.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Dokumentasi Sub Menu Notulen Rapat	144
Gambar 4.18.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Dokumentasi Sub Menu Deskripsi Pekerjaan	145
Gambar 4.19.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Dokumentasi Sub Menu Modul Latihan	146
Gambar 4.20.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Dokumentasi Sub Menu Laporan Kerja	146
Gambar 4.21.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Surat Keputusan	147
Gambar 4.22.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Buletin	148
Gambar 4.23.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Artikel	148
Gambar 4.24.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Agenda Kegiatan	149
Gambar 4.25.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Forum	150
Gambar 4.26.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Masalah dan Solusi	151
Gambar 4.27.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Download	152
Gambar 4.28.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Perpustakaan	153
Gambar 4.29.	<i>State Transition Diagram</i> Menu Ubah Data	154
Gambar 4.30.	Rancangan Layar Halaman Masuk	155
Gambar 4.31.	Rancangan Layar Lupa <i>Password</i>	156

Gambar 4.32.	Rancangan Layar <i>Password</i> Telah Terkirim	157
Gambar 4.33.	Rancangan Layar Halaman Utama	158
Gambar 4.34.	Rancangan Layar Berita	159
Gambar 4.35.	Rancangan Layar Contoh Berita	160
Gambar 4.36.	Rancangan Layar Direktori Karyawan	161
Gambar 4.37.	Rancangan Layar Untuk Detail Direktori Karyawan	162
Gambar 4.38.	Rancangan Layar Hasil Pencarian Direktori Karyawan	163
Gambar 4.39.	Rancangan Layar Notulen Rapat	164
Gambar 4.40.	Rancangan Layar Daftar Notulen Rapat Pada Bagian HRD	165
Gambar 4.41.	Rancangan Layar Contoh Detail Notulen Rapat	166
Gambar 4.42.	Rancangan Layar Pengguna Tidak Dapat Mengakses Notulen Rapat	167
Gambar 4.43.	Rancangan Layar Hasil Pencarian Notulen Rapat	168
Gambar 4.44.	Rancangan Layar Deskripsi Pekerjaan	169
Gambar 4.45.	Rancangan Layar Detail Deskripsi Pekerjaan	170
Gambar 4.46.	Rancangan Layar Modul Latihan	171
Gambar 4.47.	Rancangan Layar Laporan Kerja	172
Gambar 4.48.	Rancangan Layar Laporan Kerja Pada Bagian HRD	173
Gambar 4.49.	Rancangan Layar Tidak Memiliki Hak Akses Laporan Kerja	174
Gambar 4.50.	Rancangan Layar Laporan Kerja Telah Berhasil <i>Download</i>	175
Gambar 4.51.	Rancangan Layar Surat Keputusan	176
Gambar 4.52.	Rancangan Layar Buletin	177
Gambar 4.53.	Rancangan Layar Artikel	178
Gambar 4.54.	Rancangan Layar Contoh Artikel	179
Gambar 4.55.	Rancangan Layar Kirim Artikel	180

Gambar 4.56.	Rancangan Layar Artikel Terkirim	181
Gambar 4.57.	Rancangan Layar Agenda Kegiatan	182
Gambar 4.58.	Rancangan Layar Detail Agenda Kegiatan	183
Gambar 4.59.	Rancangan Layar Daftar Salah Satu Agenda Kegiatan	184
Gambar 4.60.	Rancangan Layar Sukses Daftar Salah Satu Agenda Kegiatan	185
Gambar 4.61.	Rancangan Layar Gagal Daftar Salah Satu Agenda Kegiatan	186
Gambar 4.62.	Rancangan Layar Halaman Forum	187
Gambar 4.63.	Rancangan Layar Detail Forum	188
Gambar 4.64.	Rancangan Layar Balasan	189
Gambar 4.65.	Rancangan Layar Kirim Posting Baru	190
Gambar 4.66.	Rancangan Layar Menu Masalah dan Solusi	191
Gambar 4.67.	Rancangan Layar Topik Masalah dan Solusi di Bagian HRD	192
Gambar 4.68.	Rancangan Layar Detail Masalah dan Solusi	193
Gambar 4.69.	Rancangan Layar <i>Download</i> Formulir	194
Gambar 4.70.	Rancangan Layar <i>Download</i> Arsip	195
Gambar 4.71.	Rancangan Layar <i>Progress Download</i>	196
Gambar 4.72.	Rancangan Tampilan Layar Sukses <i>Download</i> File	197
Gambar 4.73.	Rancangan Layar Pencarian di Perpustakaan	198
Gambar 4.74.	Rancangan Layar Hasil Pencarian di Perpustakaan	199
Gambar 4.75.	Rancangan Layar Pencarian Tidak Ditemukan di Koleksi Perpustakaan	200
Gambar 4.76.	Rancangan Layar Resensi Buku Untuk Perpustakaan	201
Gambar 4.77.	Rancangan Layar Detail Resensi Buku	202
Gambar 4.78.	Rancangan Layar Kirim Resensi	203
Gambar 4.79.	Rancangan Layar Resensi Sukses Terkirim	204

Gambar 4.80.	Rancangan Layar Ubah Data	205
Gambar 4.81.	Rancangan Layar Edit Data Pribadi	206
Gambar 4.82.	Rancangan Layar Edit Data Tersimpan	207
Gambar 4.83.	Rancangan Layar Ubah <i>Password</i>	208
Gambar 4.84.	Rancangan Layar <i>Password</i> Baru Telah Terdaftar	209
Gambar 4.85.	Rancangan Layar Halaman Masuk	210
Gambar 4.86.	Rancangan Layar Lupa <i>Password</i>	210
Gambar 4.87.	Rancangan Layar <i>Password</i> Telah Terkirim	212
Gambar 4.88.	Rancangan Layar Halaman Utama	213
Gambar 4.89.	Rancangan Layar Aktivitas Pengguna	214
Gambar 4.90.	Rancangan Layar Berita	215
Gambar 4.91.	Rancangan Layar Kirim Berita	216
Gambar 4.92.	Rancangan Layar Edit Berita	217
Gambar 4.93.	Rancangan Layar Direktori Karyawan	218
Gambar 4.94.	Rancangan Layar Edit Direktori Karyawan	219
Gambar 4.95.	Rancangan Layar Tambahkan Direktori Karyawan	220
Gambar 4.96.	Rancangan Layar <i>Upload</i> Notulen	221
Gambar 4.97.	Rancangan Layar Berhasil <i>Upload</i> Notulen	222
Gambar 4.98.	Rancangan Layar Edit Notulen	223
Gambar 4.99.	Rancangan Layar Hapus Notulen	224
Gambar 4.100.	Rancangan Layar Notulen Berhasil Dihapus	225
Gambar 4.101.	Rancangan Layar <i>Update</i> Deskripsi Pekerjaan	226
Gambar 4.102.	Rancangan Layar Berhasil <i>Upload</i> Deskripsi Pekerjaan	227
Gambar 4.103.	Rancangan Layar Berhasil Hapus Deskripsi Pekerjaan	228

Gambar 4.104. Rancangan Layar Modul Latihan	229
Gambar 4.105. Rancangan Layar Laporan Kerja	230
Gambar 4.106. Rancangan Layar Surat Keputusan	231
Gambar 4.107. Rancangan Layar <i>Upload</i> Buletin	232
Gambar 4.108. Rancangan Layar Artikel Masuk	233
Gambar 4.109. Rancangan Layar Forum	234
Gambar 4.110. Rancangan Layar Detail Forum	235
Gambar 4.111. Rancangan Layar Masalah dan Solusi	236
Gambar 4.112. Rancangan Layar Topik Masalah dan Solusi	237
Gambar 4.113. Rancangan Layar File <i>Download</i>	238
Gambar 4.114. Rancangan Layar <i>Upload</i> File <i>Download</i>	239
Gambar 4.115. Rancangan Layar Tambah Koleksi Perpustakaan	240
Gambar 4.116. Rancangan Layar Status Resensi	241
Gambar 4.117. Rancangan Topologi Jaringan	245

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tahap Pengumpulan Data	L-1
Lampiran 2	Tampilan Aplikasi Knowledge Management	L-29
Lampiran 3	Wawancara	L-85