

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa kepada anugerahnya kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis yang mengangkat judul “Perancangan Sistem Knowledge Management di Divisi HR & Services – International Oil Company (IOC)” . Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Management pada jurusan Information System Program Pascasarjana Strata-2 Universitas Bina Nusantara, Jakarta.

Dalam kesempatan ini pula, Penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam – dalamnya atas segala bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak yang turut serta berperan selama proses penyusunan tesis ini kepada:

1. Bapak Richard Kumaradjaja, Ph.D., selaku dosen pembimbing Program Pascasarjana Universitas Bina Nusantara yang telah meluangkan waktu di tengah – tengah kesibukannya untuk membimbing demi terselesaikannya tesis ini.
2. Bapak Parluhutan Sibuea Bsc., Msc., selaku VP Divisi HR & Services *International Oil Company* yang telah bersedia untuk menjadi perwakilan dari pihak perusahaan.
3. Bapak Arief Widjajanto, selaku *Section Head* Departemen *Compensation & Benefit* beserta para staff, Bapak Yono Sampurno, Osmond O. Liman dan segenap manajemen IOC yang telah mengizinkan serta mendukung Penulis untuk belajar dan melakukan kegiatan GFP di Divisi *HR & Services*.

4. Segenap pimpinan dan staff pengajar Program Pascasarjana Universitas Bina Nusantara yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada Penulis.
5. Kedua orang tua dan keluarga atas cinta, doa dan dorongan yang tiada berkesudahan, atas tuntunan dan bimbingan dalam menemukan makna pembelajaran.
6. Kakak, Adik, Kekasih tercinta yang banyak memberikan banyak dukungan moril dan semangat selama penyusunan tesis ini.
7. Semua kolega dan sahabat serta teman – teman Program Pascasarjana Universitas Bina Nusantara yang telah memberikan bantuan dalam proses penulisan tesis ini.

Akhir kata, Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan tesis ini. Penulis menyadari masih terdapatnya kekurangan dalam GFP ini yang diakibatkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karenanya Penulis dengan kerendahan hati menerima segala saran dan masukan yang membangun. Semoga tesis ini dapat berguna bagi segenap pembaca dan semua pihak yang bersangkutan.

Jakarta, November 2007

Penulis

ABSTRAK

Ketika suatu perusahaan menjadi semakin besar, peran informasi didalam perusahaan menjadi semakin besar pula. Informasi – informasi ini harus dikelola sehingga dapat menjadi pengetahuan yang mempunyai nilai bisnis. Sistem Manajemen Pengetahuan adalah suatu sistem yang ditujukan untuk mengelola informasi – informasi agar dapat menjadi pengetahuan yang menjadi salah satu parameter kunci kesuksesan didalam persaingan bisnis.

Pengelolaan informasi yang berupa dokumentasi standar prosedur dan kebijakan kerja masih harus dikelola dengan lebih baik lagi oleh International Oil Company (IOC).

IOS adalah suatu sistem yang disediakan sebagai sarana pengelolaan informasi dan pengetahuan yang bersifat tehnikal. SWOT analysis (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats) dan Knowledge Management Toolkit digunakan untuk menganalisa awal tentang karakteristik manajemen pengetahuan apa yang dibutuhkan oleh IOC dan bagaimana cara mewujudkannya, sehingga dapat menambah keunggulan didalam persaingan.

Hasil keluaran dari tesis ini adalah perancangan Knowledge Management System yang merupakan kumpulan dari tools Knowledge Management dengan mengutamakan strategi implementasi codification berbasis web. Dengan hasil keluaran ini diharapkan pengetahuan yang dimiliki perusahaan melalui para expertise dan knowledge champion (Community of Practice) dapat dimunculkan dan terkelola dengan baik sehingga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kompetensi, kinerja dan produktifitas para pekerja yang tentunya dapat memperkuat tingkat kompetisi IOC di dalam industri minyak dan gas.

Keywords: Knowledge Management System, Knowledge Management Toolkit, SWOT analysis, Codification, Knowledge Champion, Community of Practice (CoP).

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.4 Ruang Lingkup	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB 2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Sistem Informasi	6
2.1.1 Pengertian Sistem	6
2.1.2 Pengertian Informasi	7
2.1.3 Pengertian Sistem Informasi	7
2.2 Manajemen Pengetahuan (<i>Knowledge Management</i>)	8
2.2.1 Pengertian Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	8
2.2.2 Konversi <i>Knowledge</i>	10
2.2.3 Menentukan <i>Knowledge</i> yang Dibutuhkan Oleh Perusahaan	11
2.2.4 Aliran Pengetahuan (<i>Knowledge Flow</i>)	13
2.2.5 Pengertian Manajemen Pengetahuan	14
2.2.6 Peranan <i>Knowledge Management</i> Dalam Organisasi	15
2.2.7 Teknologi Informasi Dalam <i>Knowledge Management</i>	21
2.2.8 Komponen – Komponen Sistem <i>Knowledge Management</i>	21

2.2.9 Teknologi – Teknologi yang Mendukung Sistem <i>Knowledge Management</i>	22
2.2.10 Strategi – Strategi dalam Penerapan <i>Sistem</i> <i>Knowledge Management</i>	25
BAB 3 METODOLOGI	28
3.1 Metode Pengumpulan Data	28
3.1.1 Angket Kuisisioner	28
3.1.1.1 Teknik Sampling dan Statistik	29
3.1.1.2 Ukuran Sampel	30
3.1.1.3 Jenis Data Statistik	32
3.1.2 Studi Pustaka	34
3.1.3 Studi Lapangan	34
3.2 Analisa SWOT	34
3.3 Kerangka Kerja	37
3.3.1. 10 Tahap Dalam Pengembangan Sistem Manajemen Pengetahuan	37
3.3.2. Evaluasi Infrastruktur	39
3.3.3. Analisa Sistem, Desain dan Pengembangan Manajemen Pengetahuan	41
BAB 4 HASIL ANALISA DAN PERANCANGAN	46
4.1 Profil Perusahaan	46
4.1.1 Sejarah <i>International Oil Company</i> (IOC)	46
4.1.2 Visi, Misi dan <i>Value</i> Organisasi	47
4.1.3 Divisi HR & Services	49
4.1.4 Struktur Organisasi Divisi HR & Services	50
4.2 Hasil Survey	50
4.2.1 Analisis Deskriptif	50
a. Minat dan Perilaku Pegawai dalam Mengelola Pengetahuan	50
b. Harapan dan Aspek-aspek Penting yang Mendukung Sistem <i>Knowledge Management</i>	54

4.3 Analisa Infrastruktur Sistem Informasi	57
4.3.1 Deskripsi Umum <i>Information and Communication Technology</i> (ICT)	57
a. Sistem Informasi Perusahaan	57
b. Sistem Informasi Divisi <i>HR & Services</i>	61
4.3.2 Deskripsi Umum Portal IOC Web	61
4.4 Penyelarasan <i>Knowledge Management</i> dengan Strategi Bisnis Perusahaan	64
4.4.1 Strategi Bisnis Perusahaan	64
a. Target Jangka Pendek	64
b. Target Jangka Panjang	65
c. Strategi Divisi <i>HR & Services</i>	67
4.4.2 Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)	68
4.4.3 Analisis Kesenjangan Pengetahuan	72
4.5 Infrastruktur <i>Knowledge Management</i>	75
4.5.1 Proses	76
a. Operasional <i>web based</i>	76
b. Operasional Tatap Muka	79
4.5.2 Organisasi	81
4.5.3 Teknologi	82
4.5.4 Pembangunan Infrastruktur KM Toll Berbasis Web	84
4.6 Audit dan Analisa Pengetahuan	87
4.7 Desain Tim <i>Knowledge Management</i>	89
4.8 Blue Print Sistem <i>Knowledge Management</i>	92
4.8.1 Proses Kerja IOS	92
4.8.1.1 Stage-stage pada IOS	92
4.8.1.2 Tugas masing-masing Peranan	95
4.8.2 Tampilan Front Page KM Online	97
4.8.3 Tampilan <i>Web Page</i> IOS	97
4.9 Pengembangan Sistem <i>Knowledge Management</i>	103

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	106
DAFTAR ACUAN.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	110
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penjabaran Komponen Kritis KM yang Berhasil	19
Tabel 4.1 Bobot Nilai Jawaban	51
Tabel 4.2 Range Skor Jawaban	51
Tabel 4.3 Tingkat Usia responden	52
Tabel 4.4 Rangkuman Jawaban Mayoritas Responden Kuesioner II	55
Tabel 4.5 Aspek-aspek Penting Desain Sistem <i>Knowledge Management</i>	56
Tabel 4.6 Dukungan Teknologi Informasi IOC	59
Tabel 4.7 Hasil Pemetaan SWOT	70
Tabel 4.8 Hasil Analisis Knowledge Gap	73
Tabel 4.9 Hasil Analisis Strategi Perusahaan	74
Tabel 4.10 Contoh Konten KM Toll Berbasis Web	76
Tabel 4.11 Contoh Operasional Forum Tatap Muka	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Konversi Knowledge Menurut Nonaka	11
Gambar 2.2	Diagram Analisis Kesenjangan Strategic Knowledge Berbasis Framework Tingkat Tinggi Zack	12
Gambar 2.3	Siklus Pengetahuan	13
Gambar 2.4	Struktur Pengetahuan dalam Organisasi	17
Gambar 2.5	Pemetaan Perspektif Pengetahuan pada Model DIKAR	17
Gambar 3.1	Langkah dalam Mengembangkan Sistem Manajemen Pengetahuan	38
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Divisi HR & Services	50
Gambar 4.2	Prosentasi Minat Responden dalam Mengelola Pengetahuan	52
Gambar 4.3	Rangkuman Pertanyaan Kuesioner I	54
Gambar 4.4	Aliran Sistem Informasi Perusahaan	58
Gambar 4.5	Aliran Sistem Meliputi Seluruh Divisi	58
Gambar 4.6	Bagan Sistem Informasi di Divisi HR & Services	61
Gambar 4.7	Bagan Strategi Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi	67
Gambar 4.8	Perancangan Infrastruktur KM Tool Berbasis Web	84
Gambar 4.9	Stage-stage pada IOS	94
Gambar 4.10	Work Flow IOS	95
Gambar 4.11	<i>Front Page</i> KM Online	97
Gambar 4.12	Sistem Navigasi pada IOS	98
Gambar 4.13	Halaman Muka IOS	99
Gambar 4.14	Halaman Tools IOS	99
Gambar 4.15	Halaman SOP Collaboration	101
Gambar 4.16	Halaman SOP Development – Production	101
Gambar 4.17	Halaman SOP Development – Review	102
Gambar 4.18	Halaman SOP Development – Approval	102

DAFTAR ACUAN

Turban, Leidner, Mclean and Wetherbe, (2006), *Information Technology For Management : Transforming Organizations In The Digital Economy* 5th Edition, John Wiley & Sons, Inc. Asia.

John Ward and Joe Peppard, (2003), *Strategic Planning for Information System* Third Edition, John Wiley & Sons, LTD. England.

Kathy Schwalbe, (2006), *Information Technology Project Management* Fourth Edition, Thomson Course Technology, Canada.

DAFTAR PUSTAKA

- Paul L. Tobing, 2007, *Knowledge Management: Konsep, Arsitektur dan Implementasi*, Graha Ilmu,
- Drs.Husein Umar, S.E, M.M, M.B.A, 2007, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT. RajaGrafindo Persada,
- Georg Von Krogh, Kazuo Ichijo, Ikujiro Nonaka, 2000, *Enabling Knowledge Creation*, Oxford University Press, Inc,
- Jay Liebowitz, 1999, *Knowledge Management Handbook*, CRC Press, LLC,
- Amrit Tiwana, 1999, *Knowledge Management Toolkit*, Prentice Hall,
- Mei 2007, *Sajian Utama: Top 25 Best IT System 2007*, Hal. 34a – 34h & Hal. 40 – 43, Majalah SWA no.10/XXIII/10-23 Mei 2007, Jakarta.