

Penerapan Knowledge Management System Sales And Customer Care Pada PT. Telkomsel Regional Sumbagsel

Putri Silpiara¹, Ken Ditha Tania²

^{1,2}Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
¹putrisilpiara@yahoo.com, ²ken.tania@yahoo.com

Abstract

PT. Telkomsel Regional Sumbagsel have a big desire to apply knowledge management system, Therefore documenting knowledge and The utilization need to managed well in the context of increasing performance. Applicability of knowledge management in PT. Telkomsel Regional Sumbagselw here is every employe can save, documenting, and share knowledge to each other have a very good rated and give a positive effect for quality of employees. It make the employee can save and documenting and share knowledge to each other. So, the employees can access, even, to learn and discuss to other employees based on the knowledge that in the post. Then , when they needed to the knowledge , it will easy to find in the database with searching future in knowledge management system of web based on PT. Telkomsel Regional Sumbagsel. As for this system made using SECI. The methodology used in this study refers to the KM methodology who developed by Amrit Tiwana (1999), later , the system based web will use programming language PHP.

Keywords : Knowledge Management

Abstrak

PT. Telkomsel Regional Sumbagsel memiliki keinginan besar untuk menerapkan Knowledge management system, oleh karena itu pendokumentasian pengetahuan dan pemanfaatannya perlu dikelola dengan baik dalam konteks peningkatan kinerja. Dapat diterapkannya knowledge management di PT Telkomsel Regional Sumbagsel ini dinilai sangat baik dan dapat berefek positif bagi kualitas pegawai. Dimana setiap pegawai dapat menyimpan dan mendokumentasikan serta sharing pengetahuan yang dimiliki, sehingga pegawai lain dapat mengakses, bahkan mempelajari dan berdiskusi dengan pegawai lain berdasarkan pengetahuan yang di-posting, kemudian saat dibutuhkan suatu pengetahuan tersebut, sangat mudah ditemukan di dalam database dengan fitur searching dalam knowledge management system berbasis web pada PT Telkomsel Regional Sumbagsel. Metodologi yang digunakan pada penelitian ini merujuk pada metodologi KM yang di kembangkan oleh Amrit Tiwana (1999), dan sistem ini nantinya berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP.

Kata kunci: Mengelola Pengetahuan

1. Pendahuluan

PT. Telkomsel sebagai sebuah perusahaan operator telekomunikasi seluler GSM kedua di Indonesia, dengan layanan paskabayarnya yang diluncurkan pada tanggal 26 Mei 1995. Kesadaran untuk menciptakan pendekatan *knowledge management* ke dalam strategi bisnis diperlukan karena terbukti perusahaan yang menjadikan *knowledge* sebagai asset utamanya senantiasa mampu mendorong perusahaan lebih inovatif yang bermuara kepada pemilikan daya saing perusahaan terhadap para pesaingnya.

Berdasarkan wawancara pada bagian *Sales and Customer Care* PT. Telkomsel Regional Sumbagsel, Selama ini pengelolaan *knowledge* dalam perusahaan ini masih tidak terdistribusi dengan baik.

karyawan *Sales and Customer Care* tidak menggunakan *knowledge management* yang terdapat di kantor pusat, karena *knowledge management* yang terdapat di kantor pusat terlalu kompleks tidak terdapat *knowledge management* khusus bagian *Sales and Customer Care*. Selain itu karyawan *Sales and Customer Care* Regional Sumbagsel, Kesulitan dalam hal penyimpanan *knowledge* tidak adanya sebuah system yang dapat menyimpan *knowledge* dengan tampilan *Knowledge Management System* yang lebih *friendly* untuk bagian *Sales and Customer Care* Regional Sumbagsel. Terjadi perulangan pembahasan masalah dan solusi yang sama pada saat meeting, sering kehilangan data, kesulitan dalam pendokumentasian data pengetahuan, pertukaran data *sharing knowledge* tidak efisien. Hal inilah yang menyebabkan penerapan *knowledge management system* menjadi penting di bagian *Sales and Customer Care* PT. Telkomsel Regional Sumbagsel.

2. Tinjauan Pustaka

Knowledge Management

Nonaka&Takeuchi [1], mengatakan bahwa “perusahaan yang sukses adalah yang konsisten menciptakan pengetahuan baru, membaginya keseluruhan organisasi, dan semua orang tahu akan teknologi baru dan hasilnya”. Menurut Davenport dan Prusak [2] *knowledge is a fluid mix of framed experience, values, contextual information, and expert insight that provides a framework forevaluating and incorporating new experiences and information. It originates and is applied in the mindsof knowers. In organizations, it often becomes embedded not only in documents or repositories but alsoin organizational routines, processes, practices and norms*). Menurut Trisyulianti [3], “Manajemen pengetahuan sebagai proses dimana organisasi mengumpulkan aset pengetahuan (*knowledge asset*) dan menggunakannya untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Dengan pengembangan pengetahuan yang dimiliki, karyawan akan mengetahui atau memahami apa yang dibutuhkan untuk mampu mengerjakan tugasnya dengan baik. Ketika organisasi melakukan investasi yang besar terhadap usaha mengumpulkan aset pengetahuan (*knowledge asset*), maka organisasi harus dapat mengetahui seberapa besar dampak dari implementasi manajemen pengetahuan terhadap kinerja organisasi dan yakin bahwa apa yang dilakukan organisasi dalam rangka mengumpulkan aset pengetahuan sejalan dengan visi dan misi organisasi. Oleh karena itu, pengetahuan ditempatkan secara strategis sebagai salah satu syarat penting bagi kemajuan perilaku karyawan yang juga berdampak pada kinerja organisasi”.

3. Metodologi Penelitian

Metode pengembangan sistem yang akan digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode *10-step knowledge management roadmap* yang disusun oleh Amrit Tiwana. Metode *10-step knowledge management roadmap* sebagai berikut : [4]

Tahap I : Persiapan dan Evaluasi Infrastruktur

Fase ini merupakan proses awal dalam penelitian, pada tahap ini terdapat dua langkah yaitu persiapan dan evaluasi infrastruktur.

Langkah 1 : Studi Literatur

Pada langkah ini bertujuan untuk mempelajari lebih dalam tentang KM dan hal-hal yang berkaitan dengan sistem yang akan dibuat, aktivitas yang dilakukan yaitu :

- a. Menyusun *form-form* wawancara
- b. Melakukan wawancara dengan pimpinan perusahaan dan pegawai perusahaan tentang mekanisme atau proses yang sedang berjalan pada perusahaan secara keseluruhan.
- c. Mengumpulkan semua data-data yang ada.
- d. Mendokumentasikan hasil studi literatur.

Langkah 2 : Analisis Infrastruktur yang Ada

Analisis infrastruktur yang ada ini bertujuan untuk mengevaluasi prasarana atau kerangka dasar sistem yang ada sekarang secara keseluruhan, maka aktivitas yang dilakukan yaitu :

- a. Menganalisis data-data yang didapat pada langkah sebelumnya
- b. Melakukan pendataan terhadap infrastruktur yang ada.
- c. Membuat gambar infrastruktur saat ini yang dimiliki oleh perusahaan
- d. Mendokumentasikan infrastruktur yang ada saat ini dalam bentuk gambar.

Tahap II : Analisis dan Desain Knowledge Management

Pada fase ini terdapat beberapa langkah yaitu desain infrastruktur, audit terhadap aset pengetahuan dan sistem yang ada, rancang tim, analisis dan desain *knowledge management* untuk menentukan *blueprint* dan kebutuhan KM.

Langkah 3 : Desain Infrastruktur KM

Tujuan dari langkah ini yaitu untuk membuat desain infrastruktur yang diinginkan oleh calon pengguna sistem, maka aktivitas yang dilakukan pada fase ini yaitu :

- e. Mendesain kembali infrastruktur yang diinginkan oleh pengguna sistem.
- f. Membuat gambar peta infrastruktur tambahan yang diinginkan oleh calon pengguna sistem.
- g. Mendokumentasikan peta infrastruktur yang dirancang.

Langkah 4 : Audit Terhadap Aset Pengetahuan dan Sistem yang Ada

Audit aset pengetahuan ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui jenis dan sumber pengetahuan yang ada serta melakukan analisis terhadap masalah yang ada, aktivitas yang dilakukan adalah :

- a. Menganalisis data-data pengetahuan yang ada pada perusahaan.
- b. Melakukan audit terhadap pengetahuan perusahaan untuk mengetahui jenis dan sumber pengetahuan yang dimiliki saat ini.

- c. Melakukan analisis terhadap sistem yang sedang berjalan yaitu sejauh mana sistem yang digunakan dalam proses pendokumentasian dan penyebaran pengetahuan kepada seluruh karyawan.
- d. Mengumpulkan data pengetahuan yang ada, mendefinisikan masalah-masalah dan menentukan indikator permasalahan yang terjadi pada sistem yang berjalan sesuai dengan konteks penelitian.
- e. Mendokumentasikan hasil audit aset pengetahuan dan sistem yang berjalan.

Langkah 5 : Rancang Tim KM

Rancang tim KM ini dilakukan untuk menentukan siapa saja yang menggunakan sistem dan siapa saja yang terlibat didalamnya serta tugas dan perannya masing-masing, aktivitas yang dilakukan adalah :

- a. Melakukan analisis hasil wawancara dengan pemilik perusahaan dan bagian kepegawaian yang dilakukan pada langkah sebelumnya.
- b. Menentukan tim KM.
- c. Menentukan tugas dan fungsi masing-masing tim KM.
- d. Mendokumentasikan hasil perancangan tim KM.

Langkah 6 : Analisis *Knowledge Management*

Analisis KM dilakukan untuk menentukan kebutuhan pengguna dan kebutuhan sistem yang akan dibuat, aktivitas yang dilakukan adalah :

- a. Menganalisis hasil audit sistem yang dilakukan pada tahap sebelumnya.
- b. Menganalisis kebutuhan umum sistem.
- c. Menentukan kebutuhan fungsional dan kebutuhan nonfungsional.
- d. Menentukan prioritas kebutuhan sistem.
- e. Mendokumentasikan kebutuhan sistem.

Langkah 7 : Desain KM

Pada langkah ini bertujuan untuk membuat gambaran proses-proses yang terjadi pada sistem yang akan dikembangkan dan hubungan antar data. Aktivitas yang dilakukan adalah :

- a. Menentukan *input*, *proses*, dan *output* yang akan diterapkan pada perangkat lunak sesuai dengan konteks penelitian.
- b. Membuat gambaran atau rancangan alur proses-proses yang akan diterapkan pada perangkat lunak dalam bentuk gambar atau diagram.
- c. Membuat hubungan atau relasi data dalam bisnis data.
- d. Mendokumentasikan gambar alur proses dalam bentuk DFD dan relasi data dalam bentuk ERD.

Tahap III : Pengembangan *Knowledge Management*

Fase pengembangan berisi langkah pembuatan *interface* dan implementasi sistem.

Langkah 8 : *Interface* KM

Langkah ini kebutuhan-kebutuhan yang telah didefinisikan dan di gambarkan pada langkah sebelumnya direpresentasikan ke dalam bentuk *blueprint* perangkat lunak sebelum proses *coding* dimulai., aktivitas yang dilakukan pada langkah ini adalah :

- a. Membuat rancangan alur sistem untuk setiap proses secara detail dalam dokumen bentuk gambar agar mudah dipahami pada saat proses *coding*.
- f. Membuat rancangan *database* serta alur data pada setiap tabel *database* secara rinci dalam bentuk gambar perancangan *logic* skema *database*.
- b. Membuat rancangan *input, proses, output* yang akan dihasilkan dari perangkat lunak.
- c. Membuat rancangan *user interface* untuk setiap menu atau fitur-fitur yang akan digunakan pada perangkat lunak.
- d. Mendokumentasikan desain perangkat lunak KM.

Langkah 9 : Implementasi dan Pengujian KM

Langkah ini bertujuan untuk menerjemahkan desain yang telah dibuat ke dalam kode-kode dengan menggunakan bahasa pemrograman yang telah ditentukan oleh programmer dan melakukan penyatuan unit program kemudian diuji secara keseluruhan, aktivitas yang dilakukan adalah :

- h. Membuat *user interface* atau tampilan halaman perangkat lunak dalam bahasa pemrograman HTML dan CSS sesuai dengan rancangan *interface* yang telah ditetapkan.
- i. Membuat *database* sistem sesuai dengan data dan rancangan *database* yang telah dibuat pada tahap sebelumnya dalam bahasa pemrograman MySQL.
- j. Membuat *coding* untuk seluruh proses-proses system mulai dari *input*, proses, dan *output* sesuai dengan rancangan sebelumnya dengan bahasa pemrograman PHP.
- k. Melakukan uji coba terhadap perangkat lunak secara rinci mulai dari *user interface* program, *input* setiap menu, fungsi-fungsi pada setiap proses dan bentuk *output* yang dihasilkan oleh perangkat lunak tersebut.
- l. Membuat dokumentasi instalasi dan konfigurasi perangkat lunak.
- m. Membuat dokumentasi hasil uji coba perangkat lunak yang berguna untuk *programmer* dalam memperbaiki kesalahan dan kekurangan perangkat lunak.

Tahap IV : Evaluasi

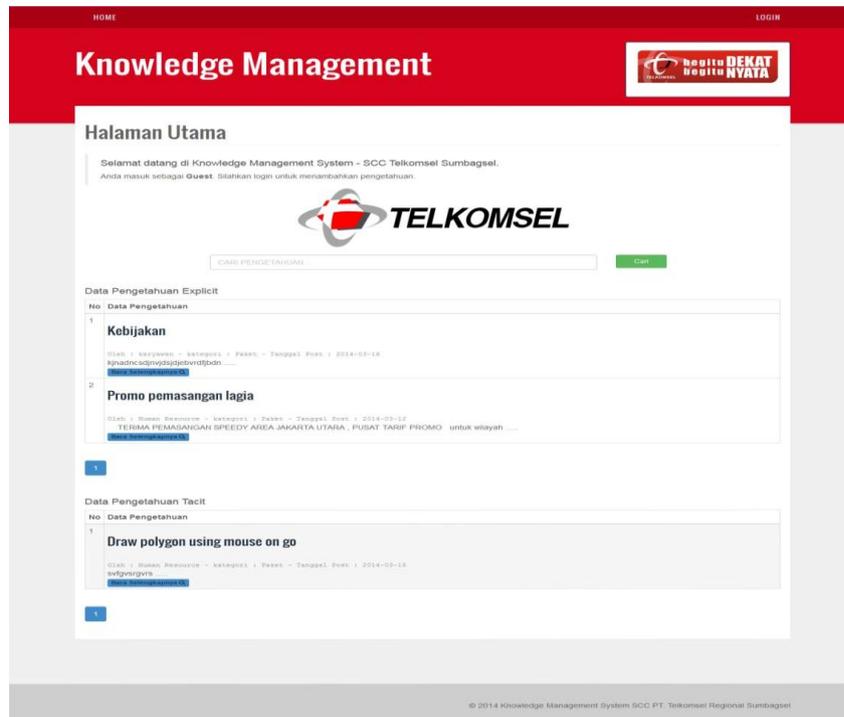
Langkah 10 : Evaluasi Knowledge Management

Tahap terakhir yaitu evaluasi terhadap desain yang telah dibuat. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan kuisioner.

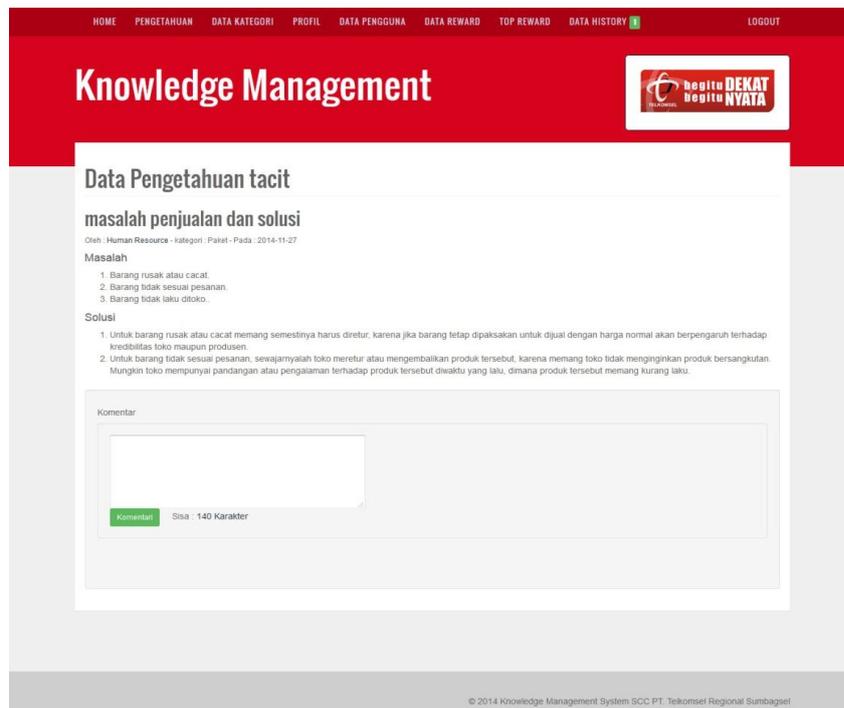
4. Hasil dan Pembahasan

Hasil terakhir yang didapat pada sistem ini adalah *Knowledge Management System* Sales and Customer Care pada PT. Telkom Regional Sumbagsel. Sistem ini diperuntukan 3 (tiga) jenis *user*, yaitu bagian Human Resource, General Manager, dan Staff. Sistem ini juga memiliki beberapa *file-file*, yang berupa

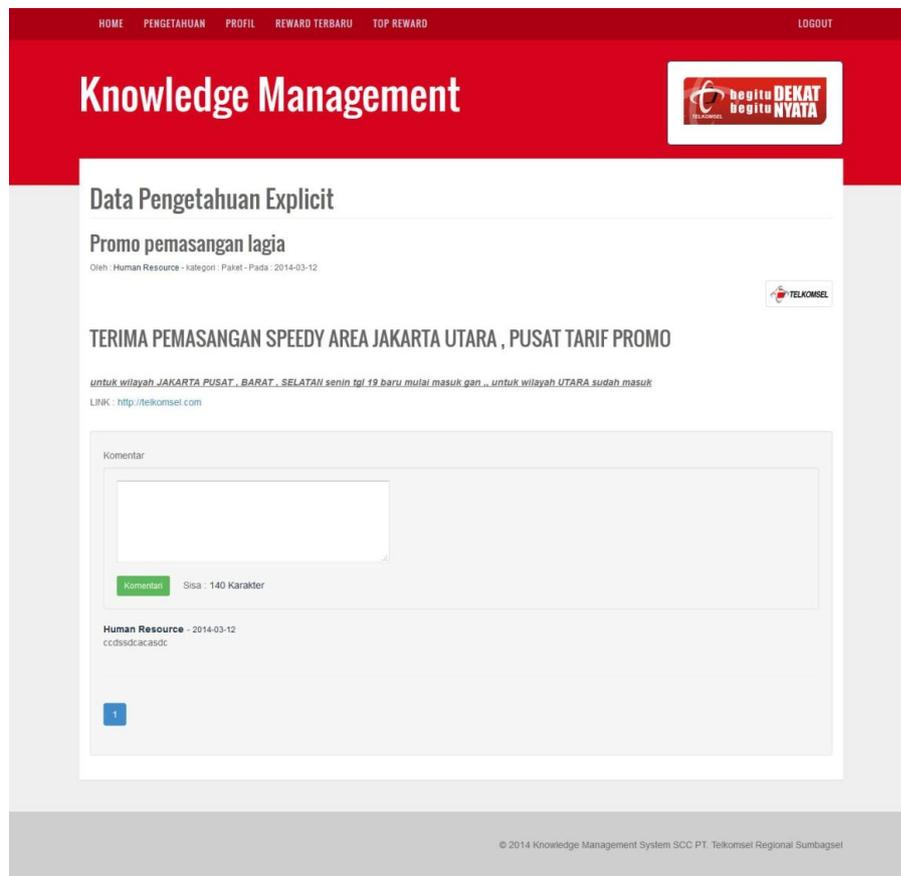
halaman-halaman antarmuka yang masing-masing memiliki menu yang disesuaikan dengan rancangan sistem



Gambar 1 Halaman Utama



Gambar 2 Halaman Pengetahuan Tacit



Gambar 3 Halaman Pengetahuan Explicit

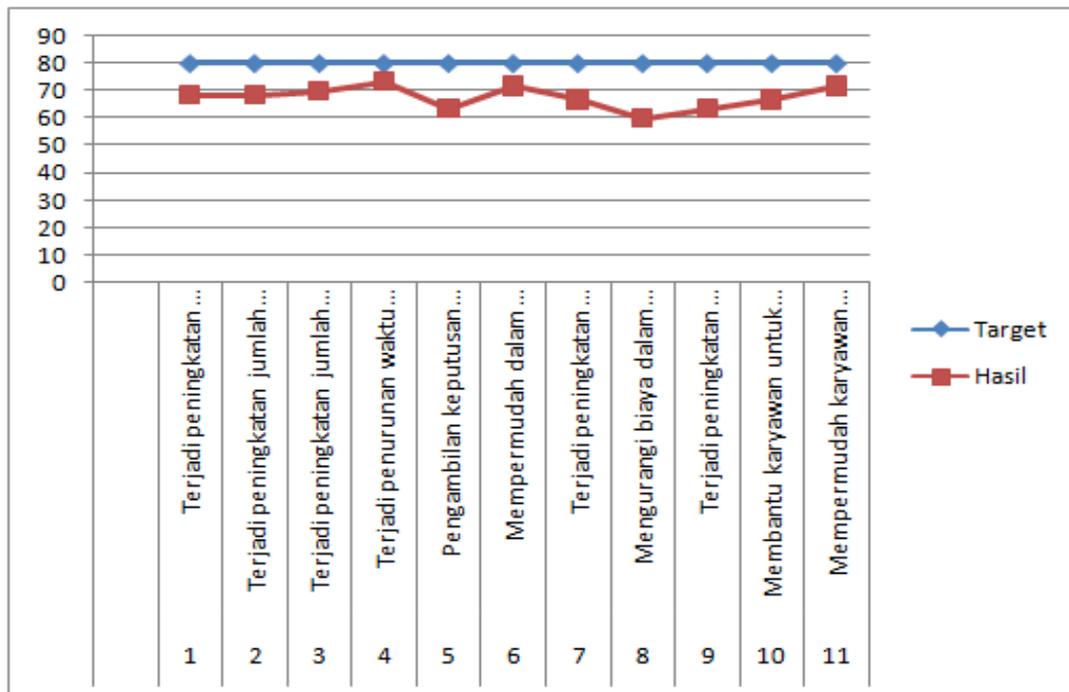
Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan dan hasil pembahasan setelah diadakannya kuesioner, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut

Tabel 1 Tabel Hasil Kuesioner

No	Pertanyaan tentang system yang dibuat	Kuesioner						Total	Rata-rata
		1	2	3	4	5	6		
1	Terjadi peningkatan proporsi informasi tentang produk, permasalahan dan troubleshooting yang tersedia pada Portal Knowledge Management.	70	70	70	70	60	70	410	68.333333
2	Terjadi peningkatan jumlah dokumen yang di-publish pada Portal Knowledge Management.	70	70	70	60	70	70	410	68.333333
3	Terjadi peningkatan jumlah user yang mengakses informasi dari Portal Knowledge Management.	70	70	60	70	70	80	420	70
4	Terjadi penurunan waktu yang dibutuhkan dalam pencarian data.	70	80	70	80	70	70	440	73.333333
5	Pengambilan keputusan lebih cepat.	60	60	60	70	70	60	380	63.333333
6	Mempermudah dalam pencarian data yang dibutuhkan.	80	70	70	70	70	70	430	71.666667
7	Terjadi peningkatan terhadap manajemen pekerjaan.	60	60	80	60	70	70	400	66.666667
8	Mengurangi biaya dalam sharing knowledge management.	70	60	60	60	50	60	360	60
9	Terjadi peningkatan terhadap penyampaian ide-ide baru.	70	60	60	60	60	70	380	63.333333
10	Membantu karyawan untuk mempelajari knowledge yang ada.	80	50	60	70	60	80	400	66.666667
11	Mempermudah karyawan terdahulu untuk membagi pengetahuan ke karyawan baru.	80	70	70	80	60	70	430	71.666667

Tabel 2 Tabel Perbandingan Target dan Hasil

No	Pertanyaan tentang system yang dibuat	Target	Hasil
1	Terjadi peningkatan proporsi informasi tentang produk, permasalahan dan troubleshooting yang tersedia pada Portal Knowledge Management.	80	68.3333
2	Terjadi peningkatan jumlah dokumen yang di-publish pada Portal Knowledge Management.	80	68.3333
3	Terjadi peningkatan jumlah user yang mengakses informasi dari Portal Knowledge Management.	80	70
4	Terjadi penurunan waktu yang dibutuhkan dalam pencarian data.	80	73.3333
5	Pengambilan keputusan lebih cepat.	80	63.3333
6	Mempermudah dalam pencarian data yang dibutuhkan.	80	71.6667
7	Terjadi peningkatan terhadap manajemen pekerjaan.	80	66.6667
8	Mengurangi biaya dalam sharing knowledge management.	80	60
9	Terjadi peningkatan terhadap penyampaian ide-ide baru.	80	63.3333
10	Membantu karyawan untuk mempelajari knowledge yang ada.	80	66.6667
11	Mempermudah karyawan terdahulu untuk membagi pengetahuan ke karyawan baru.	80	71.6667



Gambar 7.1 Grafik Perbandingan Target dan Hasil

5. Kesimpulan

Dari hasil table kuesioner dan hasil grafik di atas dapat di kesimpulan sebagai berikut :

1. Penelitian ini menghasilkan Knowledge Management System yang dapat mengintegrasikan database pengetahuan yang ada pada perusahaan.
2. Dengan adanya Knowledge Management System Sales and Customer Care pada PT. Telkomsel Regional Sumbagsel ini memfasilitasi para pegawai untuk mendokumentasikan pengetahuan karyawan Sales and Customer Care PT. Telkomsel Regional Sumbagsel, agar dapat disimpan dan di bagi dengan pegawai lainnya, sehingga pengetahuan tersebut tidak lupa, bahan hilang begitu saja.
3. Dengan adanya fungsi pencarian, maka memudahkan pegawai untuk mencari pengetahuan yang diperlukan secara cepat, efisien, dan akurat.
4. Knowledge Management System ini mampu dijadikan sarana berdiskusi pengetahuan atas permasalahan yang ada, dengan memanfaatkan kolom komentar pada pengetahuan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nonaka, Ikujiro and Takeuchi, Hirotaka (1995). *The Knowledge- Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford: Oxford University Press
- [2] Tiwana, A. (2000). *The knowledge Management Toolkit*. London: Prentice Hall PTR. Upper Saddle River, NJ 07458
- [2] Davenport, Thomas H and Prusak, L. (1998). *Working Knowledge :How Organizations Manage What They Know*. Boston: Harvard Business School Press.
- [3] Trisyulianti, Andrua. (2011). *Implementasi Manajemen Pengetahuan dan Dampaknya terhadap Kinerja Organisasi pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk*. Jurnal Management dan Organisasi IPB Vol II, No.2.
- [4] Tiwana, A. (1999). *The knowledge Management Toolkit: practical technique for building a knowledge management system*. London: Prentice-Hall, Inc.