

Knowledge Management Solution untuk Divisi Operasional: Studi Kasus PT. XYZ

Dimas Setiawan¹, Dana Indra Sensuse²

^{1,2} *Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia
Kampus UI Depok Indonesia*

¹dimas_setiawan.mailbox@yahoo.com

²dana@cs.ui.ac.id

Abstrak— Perusahaan teknologi informasi mengandalkan *knowledge* yang ada di dalam perusahaan guna meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada perusahaan pemakai jasanya. Untuk itu perlu dilakukan suatu kegiatan penciptaan, penyimpanan, dan berbagi *knowledge* di dalam perusahaan. Kegiatan pengelolaan tersebut memerlukan sebuah rancangan *knowledge management solution* di dalam organisasi yang dapat digunakan sebagai sarana efisiensi terhadap proses di dalam organisasi. *Knowledge management solution* ini dapat didukung dengan adanya *knowledge management system* yang diterapkan di organisasi tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode perancangan *knowledge management solution* yang direkomendasikan oleh Fernandez (2010) dan menggunakan metodologi prototyping untuk merancang prototipe dari *knowledge management system*. Dengan menggunakan metodologi tersebut, akan didapatkan proses-proses *knowledge management* apa saja yang dapat diterapkan pada Divisi Operasional PT. XYZ serta prototipe *knowledge management system* yang dapat mendukung proses-proses *knowledge management* yang telah diidentifikasi.

Kata kunci : *Knowledge, Knowledge management Solution, Knowledge management System, Proses Knowledge management*

I. PENDAHULUAN

Pengelolaan *knowledge* yang merupakan sebuah aset di dalam organisasi, dilakukan untuk membantu organisasi tersebut dalam pencapaian tujuan, meningkatkan keuntungan, serta penghematan biaya [1][2]. Tidak sedikit organisasi yang sudah mulai menerapkan pengelolaan *knowledge* yang dimilikinya. Hal ini dilakukan karena kesadaran dari arti pentingnya sebuah *knowledge* itu sendiri. Salah satu bidang organisasi yang juga bergantung kepada *knowledge* didalamnya adalah perusahaan yang bergerak di bidang Teknologi Informasi. Organisasi yang bergerak di bidang Teknologi Informasi sangat bergantung kepada *knowledge* yang dimiliki karyawan-karyawannya dan dokumen-dokumen yang ada di dalam perusahaan. *Knowledge* di dalam organisasi dapat tersimpan di dalam *people, artifacts*, maupun *organizational entities*, untuk itu keberadaannya harus tetap dipertahankan dan dikelola di dalam organisasi itu sendiri.

PT. XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Teknologi Informasi. PT. XYZ menyediakan berbagai layanan TI kepada pelanggannya seperti *system integration services, IT management services, managed services*, dan *business consulting services*. Dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggannya, PT. XYZ memiliki sebuah metodologi yang digunakan sebagai pendekatan dalam mengimplementasikan dan

menjalankan proyek-proyeknya. Metodologi tersebut berpegang teguh kepada lima komponen dasar, yaitu *scope, schedule, resource, quality*, dan *risk*. Di dalam PT. XYZ, divisi yang bertanggungjawab dalam mengeksekusi atau menjalankan proyek adalah Divisi Operasional. Kegiatan rutin Divisi Operasional di dalam PT. XYZ meliputi pengembangan proyek dan *maintenance* dari produk yang dihasilkan. Mengingat pentingnya sebuah *knowledge* di dalam perusahaan, pimpinan dari Divisi Operasional menganggap bahwa *knowledge* yang ada di dalam perusahaan perlu dilakukan pengelolaan. *Knowledge* yang ada perlu disimpan, dibagi, ditemukan, dan diterapkan kembali guna membantu perusahaan dalam pencapaian tujuannya.

Divisi Operasional PT. XYZ memiliki peranan yang cukup penting dalam perusahaan. Beberapa permasalahan yang terjadi pada Divisi Operasional PT. XYZ, antara lain :

- Pergantian karyawan baru atau rotasi karyawan untuk proyek lain sangat mungkin terjadi. Proses pergantian karyawan ini memerlukan suatu proses pembelajaran dari dokumen-dokumen yang ada dan perpindahan *knowledge* dari karyawan sebelumnya. Dokumen-dokumen yang tidak dikelola dan proses transfer *knowledge* yang kurang efektif akan menyulitkan karyawan untuk meneruskan proyek yang ada dari karyawan sebelumnya.
- Saat ini belum tersedia fasilitas proses pembelajaran dan fasilitas penanganan permasalahan

yang tersedia bagi *customer* untuk produk yang sudah berjalan. *Customer* harus melaporkan permasalahan tersebut kepada pihak *support* PT. XYZ untuk ditangani. Terkadang permasalahan yang umum terjadi dapat ditangani sendiri tanpa melaporkan kepada pihak *support*. Hal ini dapat mempercepat proses penanganan permasalahan itu sendiri. Untuk itu diperlukan suatu fasilitas yang dapat digunakan oleh *customer* yang berisi informasi atau panduan mengenai penanganan permasalahan yang sering terjadi.

- *Issue* yang terjadi selama proyek sedang berjalan harus dilakukan pengelolaan. *Issue* ini dapat menjadi sebuah pengetahuan bagi member proyek yang terlibat. Pengelolaan *issue* proyek yang ada diharapkan dapat berguna untuk mengetahui performa member proyek yang ada dan dapat membantu memperbaiki kinerja dari member proyek. Apabila tidak dilakukan pengelolaan terhadap *issue* yang terjadi maka performa dari member proyek akan sulit untuk diketahui. Dan apabila kinerja member proyek menurun, maka akan mempengaruhi terhadap kualitas produk yang dihasilkan.

Dari penjabaran permasalahan tersebut, maka dapat disimpulkan permasalahan pada Divisi Operasional PT XYZ, yaitu:

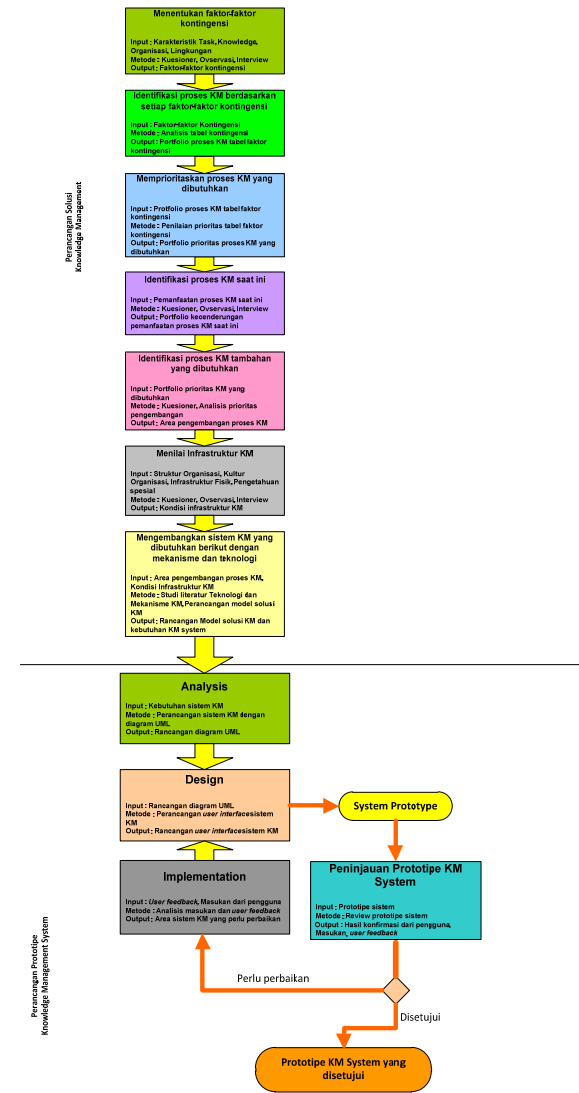
1. Bagaimana model *knowledge management solution* yang dapat diterapkan pada divisi Operasional PT XYZ?
2. Bagaimana *knowledge management system* yang dapat mendukung *knowledge management solution* pada Divisi Operasional PT XYZ?

Penelitian ini bertujuan untuk mengusulkan model *knowledge management solution* yang dapat mendukung implementasi *knowledge management* pada Divisi Operasional PT. XYZ.

II. METODOLOGI

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini menggabungkan antara metodologi Fernandez, metodologi *prototyping* [3], dan metodologi Fernandez yang telah diolah kembali oleh Moh. Teguh Bayu Santoso [4]. Metodologi Fernandez (2010) digunakan dan dilakukan ke tujuh langkahnya untuk mendapatkan solusi *knowledge management* yang sesuai untuk Divisi Operasional PT XYZ. Pada metodologi penelitian sebelumnya penulis mengolah kembali metodologi Fernandez dengan menguraikan apa yang menjadi input, metode, dan output dari tiap-tiap tahapan penelitian. Untuk mendapatkan rancangan solusi *knowledge management*, maka tujuh langkah metodologi Fernandez dan uraian dari setiap langkah metodologi penelitian sebelumnya digunakan. Sedangkan untuk memperoleh rancangan

knowledge management system, penulis menggunakan metodologi *prototyping*. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

Secara garis besar langkah-langkah pada penelitian ini, antara lain :

A. Menentukan proses *knowledge management* berdasarkan hasil identifikasi faktor kontingensi

Pada langkah ini dilakukan penilaian terhadap faktor-faktor kontingensi di dalam perusahaan, yaitu karakterisasi *task*, *knowledge*, lingkungan, dan organisasi. Setelah faktor kontingensi telah ditentukan, dilakukan identifikasi proses *knowledge management* berdasarkan faktor kontingensi tersebut. Setelah itu dilakukan pemrioritasan terhadap

proses *knowledge management* tersebut dan identifikasi proses *knowledge management* yang digunakan saat ini untuk mendapatkan proses *knowledge management* tambahan yang dibutuhkan.

B. Menentukan proses *knowledge management* tambahan yang dibutuhkan

Langkah ini merupakan proses identifikasi proses *knowledge management* tambahan yang dibutuhkan. Masukan dari proses ini adalah hasil pemrioritasan proses *knowledge management* yang dibutuhkan dan hasil identifikasi proses *knowledge management* yang digunakan saat ini.

C. Mengembangkan *knowledge management system* yang dibutuhkan beserta mekanisme dan teknologi

Setelah didapatkan proses *knowledge management* yang dibutuhkan pada proses sebelumnya, dilakukan pengembangan *knowledge management system* yang dapat mendukung proses *knowledge management* tersebut. Pada langkah ini juga dilakukan pengidentifikasian fitur-fitur *knowledge management system* yang dapat mendukung proses *knowledge management* tersebut. Pengembangan *knowledge management system* ini diikuti dengan mekanisme dan infrastruktur *knowledge management* yang sesuai dengan Divisi Operasional PT. XYZ.

D. Analisis dan desain prototipe *knowledge management system*

Setelah diketahui fitur-fitur *knowledge management system* yang dibutuhkan, kemudian dilakukan perancangan *knowledge management system* berdasarkan analisis kebutuhan sistem yang telah diidentifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Menentukan Proses *Knowledge Management* Berdasarkan Hasil Identifikasi Faktor Kontingensi

Pengidentifikasian faktor-faktor kontingensi yang dilihat dari segi *task characteristics* atau karakteristik tugas, *knowledge characteristics* atau karakteristik pengetahuan, *organizational characteristics*, dan *environmental characteristics*, sebagai berikut :

- 1) Karakteristik Tugas
 - a) *Task Uncertainty* : Rendah
 - b) *Task Interdependence* : Tinggi
- 2) Karakteristik *Knowledge*

a) Kecenderungan *Knowledge Tacit* atau *Explicit* : *Tacit*

b) Kecenderungan *Knowledge Declarative* atau *Procedural* : *Declarative*

3) Karakteristik Organisasi

a) Ukuran Organisasi : Kecil

b) Strategi Bisnis : *Differentiation*

4) Karakteristik Lingkungan

Environmental Uncertainty : Tinggi

Faktor kontingensi yang telah diidentifikasi ini dijadikan masukan untuk mendapatkan proses *knowledge management* yang sesuai pada Divisi Operasional PT. XYZ. Faktor kontingensi yang didapat kemudian dipetakan ke dalam tabel faktor kontingensi untuk mendapatkan proses *knowledge management* yang sesuai. Pemetaan faktor kontingensi pada tabel faktor kontingensi dapat dilihat pada Tabel 1.

TABEL I
ANALISIS FAKTOR KONTINGENSI

Pembobotan nilai terhadap faktor kontingensi dan proses *knowledge management* dilakukan untuk mendapatkan pemrioritasan proses *knowledge management*, seperti yang terlihat pada Tabel II. Ketentuan pembobotan nilai ini, antara lain 'Yes' memiliki nilai 1, 'OK' memiliki nilai 0.5, dan 'No' memiliki nilai 0.

TABEL III
PRIORITAS KEBUTUHAN PROSES KNOWLEDGE MANAGEMENT

Berdasarkan Tabel II maka didapatkan hasil skor kumulatif untuk masing-masing proses *knowledge management*. Kemudian skor kumulatif dari masing-masing proses *knowledge management* tersebut dihitung berdasarkan maksimal skor untuk mendapatkan persentase. Setelah didapatkan nilai persentase dari masing-masing proses *knowledge management*, maka dapat diperoleh prioritas kebutuhan proses *knowledge management* yang diurutkan berdasarkan peringkat dari nilai persentase tersebut yang ditunjukkan pada Tabel III.

TABEL IIIII
PORTOFOLIO PRIORITAS KEBUTUHAN PROSES KNOWLEDGE MANAGEMENT

Contingency Factors KM Process	Skor Kumulatif	Skor Maksimal	Persentase (%)	Peringkat
Socialization for Knowledge Discovery	5.5	6.5	84.62	1
Combination	5	6	83.33	2
Socialization for Knowledge Sharing	4	6	66.67	3
Externalization	3.5	5.5	63.64	4
Exchange	3	6	50	5
Direction	3	6	50	6
Routines	3	6	50	7
Internalization	2.5	5.5	45.45	8

Langkah selanjutnya pada tahap ini adalah identifikasi proses *knowledge management* yang digunakan saat ini. Untuk mengidentifikasi pemanfaatan proses *knowledge management* yang berjalan di dalam Divisi Operasional PT. XYZ digunakan metode kuisioner. Proses *knowledge management* ini kemudian diurutkan berdasarkan perhitungan kuisioner dari peringkat tertinggi hingga peringkat terendah. Pemanfaatan proses *knowledge management* saat ini dapat dilihat pada Tabel IV.

TABEL IV
PORTOFOLIO KECENDERUNGAN PEMANFAATAN PROSES
KNOWLEDGE MANAGEMENT SAAT INI

KM Process	Persentase (%)	Peringkat
Socialization for Knowledge Discovery	79.39	1
Socialization for Knowledge Sharing	79.39	2
Direction	74.55	3
Combination	72.73	4
Routines	72.12	5
Externalization	66.06	6
Exchange	66.06	7
Internalization	64.85	8

A. Menentukan Proses *Knowledge Management* Tambahan yang Dibutuhkan

Portofolio prioritas kebutuhan proses *knowledge management* dan portofolio kecenderungan pemanfaatan proses *knowledge management* dijadikan masukan untuk proses identifikasi proses *knowledge management* tambahan yang dibutuhkan pada Divisi Operasional PT. XYZ. Pada proses pengidentifikasian ini, penulis menggunakan beberapa cara untuk mengolah masukan di proses ini. Cara pertama, yaitu penulis membagi menjadi dua kategori berdasarkan peringkat proses *knowledge management*, yaitu tinggi dan rendah. Proses *knowledge management* dikategorikan tinggi apabila termasuk ke dalam lima peringkat teratas, sedangkan untuk kategori rendah merupakan proses *knowledge management* yang tergolong ke dalam tiga posisi paling bawah dari tabel peringkat. Cara selanjutnya adalah pemetaan terhadap proses *knowledge management* yang dilakukan untuk menentukan proses *knowledge management* mana saja yang diprioritaskan untuk dikembangkan. Pemetaan terhadap klasifikasi proses *knowledge management* ini dapat dilihat pada Tabel V.

TABEL V
PEMANFAATAN KLASIFIKASI PROSES KNOWLEDGE MANAGEMENT

Kebutuhan Proses KM	Proses KM Saat Ini	Pengembangan
Tinggi	Tinggi	1
Tinggi	Rendah	2
Rendah	Tinggi	3
Rendah	Rendah	4

Dengan menggunakan cara pengolahan masukan data tersebut, pemetaan dan pengklasifikasian proses *knowledge management* berdasarkan *knowledge management activity* dari kebutuhan proses *knowledge management* dan proses *knowledge management* saat ini dapat dilihat pada Tabel VI.

TABEL VI
PEMANFAATAN PROSES KNOWLEDGE MANAGEMENT

	<i>knowledge</i> yang baru	
<i>Socialization for Knowledge Sharing</i>	Interaksi antar karyawan yang bertujuan untuk mendapatkan <i>knowledge</i> yang dimiliki	<i>Chatting</i> Forum Diskusi
<i>Exchange</i>	Pertukaran <i>explicit knowledge</i> yang dimiliki karyawan dalam hal ini transfer dokumen kepada pengguna lain	Manajemen Dokumen Manajemen Artikel <i>Customer Helpdesk</i> Manajemen <i>Issue</i>
<i>Externalization</i>	Pengguna dapat menuangkan <i>tacit knowledge</i> (seperti ide, keahlian dan pengalaman) yang dimilikinya kedalam <i>explicit knowledge</i> (dokumen, artikel, email)	Manajemen Dokumen Manajemen Artikel Forum Diskusi <i>Customer Helpdesk</i> Manajemen <i>Issue</i>
<i>Internalization</i>	Pengguna dapat belajar dari <i>explicit knowledge</i> yang ada seperti dokumen, artikel, email	<i>Customer Helpdesk</i> Manajemen Dokumen Forum Diskusi Manajemen <i>Issue</i>
<i>Direction</i>	Pengguna dapat memperoleh bantuan dalam menyelesaikan pekerjaan ataupun permasalahan yang ada tanpa melakukan penyaluran <i>knowledge</i> yang dimiliki	<i>Customer Helpdesk</i> Forum Diskusi Manajemen <i>Issue</i>
<i>Routines</i>	Pengguna dapat menggunakan prosedur atau bantuan yang dapat digunakan dalam membantu pekerjaannya	<i>Customer Helpdesk</i> Forum Diskusi Manajemen Artikel

B. Mengembangkan *Knowledge Management System* yang Dibutuhkan Beserta Mekanisme dan Teknologi

Modul dan fitur *knowledge management system* dari semua proses *knowledge management* yang ada dapat dilihat pada Tabel 7. Modul dan fitur untuk semua proses KM ini didapatkan dari penelitian sebelumnya dan hasil studi literatur yang didapat oleh penulis. Tabel fitur *knowledge management system* dari semua proses *knowledge management* ini digunakan untuk mendapatkan fitur-fitur *knowledge management system* yang akan dikembangkan pada Divisi Operasional PT. XYZ. Penentuan Fitur-fitur *knowledge management system* yang akan dikembangkan didapat dari pemilihan proses *knowledge management* yang telah ditentukan pada proses sebelumnya.

TABEL VII
FITUR DARI SEMUA PROSES KNOWLEDGE MANAGEMENT

Proses KM	Kebutuhan	Fitur KMS
<i>Combination</i>	Kolaborasi dari <i>explicit knowledge</i> yang ada untuk membentuk suatu <i>explicit knowledge</i> yang baru. Contoh : pembentukan dokumen baru dari dokumen-dokumen yang ada	Forum Diskusi Manajemen Artikel Manajemen Dokumen Manajemen <i>Issue</i>
<i>Socialization for Knowledge Discovery</i>	Interaksi antar karyawan yang bertujuan untuk mendapatkan	<i>Chatting</i> Forum Diskusi

Fitur-fitur *knowledge management system* yang akan dikembangkan pada Divisi Operasional PT. XYZ dapat dilihat pada Tabel VIII.

TABEL VIII
FITUR KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM YANG AKAN DIKEMBANGKAN

No.	Fitur KMS
1	Manajemen Dokumen

2	Forum Diskusi
3	Chatting
4	Manajemen Artikel
5	Manajemen Issue
6	Customer Helpdesk

Agar *knowledge management system* yang akan dikembangkan dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan dukungan sebuah mekanisme *knowledge management*. Mekanisme *knowledge management* yang dapat diterapkan pada Divisi Operasional PT. XYZ, antara lain :

1) *Meeting* mingguan

Meeting antar member proyek yang diadakan minimal seminggu sekali untuk melaporkan kemajuan proses proyek dan permasalahan yang terjadi di dalam proyek. Dibuat sebuah *minutes of meeting* pada setiap *meeting* yang dilakukan dan dokumen *minutes of meeting* ini dapat disimpan di dalam manajemen dokumen agar dapat digunakan oleh member proyek yang lain.

2) Pengelolaan dokumen proyek

Pada setiap proses berjalannya sebuah proyek, dokumen-dokumen proyek harus selalu tersimpan di dalam manajemen dokumen, seperti proposal proyek, dokumen pada tahap pengembangan, *source code*, dan sebagainya. Hal ini akan membantu proses pembelajaran karyawan jika terjadi rotasi karyawan.

3) Pengetahuan seminar dan pelatihan

Bagi karyawan yang telah mengikuti seminar atau pelatihan, maka diwajibkan menyimpan dokumen-dokumen yang didapat dari seminar atau pelatihan tersebut untuk berbagi pengetahuan kepada karyawan lainnya. Karyawan juga dapat menuliskan pengetahuan yang didapat pada forum diskusi atau manajemen artikel pada sistem KM.

4) Pembelajaran apabila terjadi rotasi Karyawan

Jika terjadi rotasi karyawan, maka karyawan dapat mempelajari proyek yang ditugaskannya dari dokumen proyek yang telah disimpan dan dikelola. Dan selama proses pembelajaran juga dilakukan *face to face meeting* antar karyawan yang terlibat.

5) Pencatatan *issue* proyek

Untuk *issue* yang terjadi selama proyek berjalan, setiap *issue* yang terjadi harus dimasukkan ke dalam manajemen *issue*. Hal ini dapat berguna bagi proses perbaikan untuk proyek selanjutnya dan mengetahui performa dari masing-masing member proyek.

6) Komitmen pihak manajemen terhadap dukungan manajemen pengetahuan

Pihak manajemen harus selalu mendorong karyawannya untuk selalu melakukan manajemen pengetahuan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan aturan-aturan bagi karyawannya untuk selalu terlibat dalam pengelolaan pengetahuan selama berada di dalam organisasi.

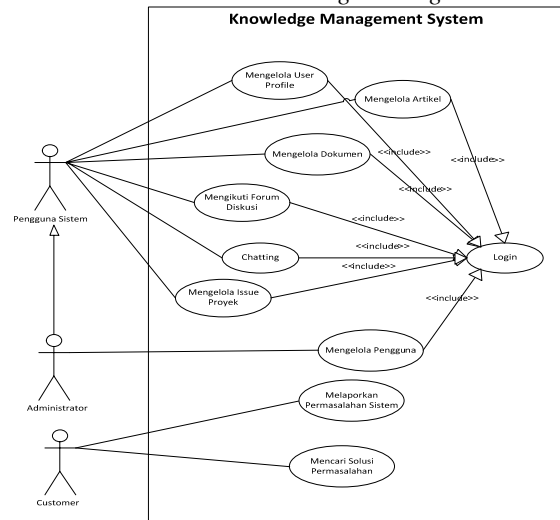
7) Pemberian *reward* dari pihak manajemen

Karyawan harus dimotivasi untuk mengelola pengetahuannya setiap harinya. Diberikan penghargaan atau dijadikan salah satu bahan pertimbangan pada saat penilaian karyawan tahunan mengenai performa karyawan. Hal ini diharapkan dapat mendorong karyawan untuk lebih terlibat dalam manajemen pengetahuan di dalam perusahaan.

C. Analisis dan Desain Prototipe *Knowledge management System*

Perancangan untuk kebutuhan sistem *knowledge management* yang telah diidentifikasi dilakukan dengan menggunakan *use case diagram*. Perancangan *use case diagram* ini dapat dilihat pada Gambar 2.

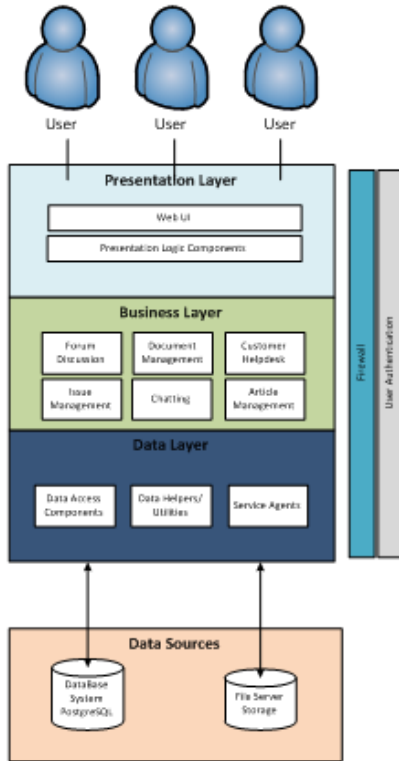
Dari *use case diagram* sistem *knowledge management* dapat dilihat bahwa terdapat sembilan kebutuhan sistem *knowledge management*. Setiap kebutuhan ini akan menjadi satu modul di dalam sistem *knowledge management* yang akan dikembangkan. Terdapat tiga macam pengguna dari sistem *knowledge management*, yaitu pengguna umum sistem, *administrator*, dan *customer*. *Administrator* dapat melakukan semua kegiatan yang dilakukan oleh pengguna umum sistem, tetapi pengelolaan *account* pengguna sistem hanya dapat dilakukan oleh *administrator*. *Customer* dapat menggunakan sistem *knowledge management* untuk menyampaikan dan mencari solusi permasalahan dari produk yang berjalan di dalam perusahaannya. Untuk melakukan ini, *customer* tidak diharuskan untuk melakukan *login* terlebih dahulu ke dalam sistem *knowledge management*. Aktivitas *login* hanya dibutuhkan bagi pihak karyawan PT. XYZ untuk masuk ke dalam sistem *knowledge management*.



Gambar 2. Use Case Diagram Sistem Knowledge Management

Perancangan arsitektur dari sistem *knowledge management* yang akan dikembangkan mengadopsi

dari model arsitektur yang dikembangkan oleh perusahaan *microsoft*. Terdapat tiga layer pada perancangan arsitektur ini, yaitu *presentation layer*, *business layer*, dan *data layer*. Perancangan arsitektur sistem *knowledge management* untuk Divisi Operasional PT. XYZ dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Arsitektur Sistem KM Divisi Operasional PT. XYZ

Uji coba terhadap rancangan *knowledge management solution* dilakukan dengan menggunakan skenario berdasarkan permasalahan yang terjadi pada Divisi Operasional PT. XYZ. Berdasarkan hasil uji coba terhadap prototipe sistem *knowledge management* yang telah dibuat, fitur-fitur dari sistem *knowledge management* dapat mendukung aktivitas proses *knowledge management* seperti *knowledge discovery* (*combination, socialization for knowledge discovery*), *knowledge capture* (*externalization*), *knowledge sharing* (*exchange, socialization for knowledge sharing*), dan *knowledge application* (*direction, routines*). Tabel hasil uji coba kegiatan terhadap proses *knowledge management* yang terlibat dapat dilihat pada Tabel IX.

TABEL IX
HASIL UJI COBA TERHADAP PROSES *KNOWLEDGE MANAGEMENT*

Aktivitas KM	Proses KM	Kegiatan
<i>Knowledge</i>	<i>Combination</i>	• Manajemen

Aktivitas KM	Proses KM	Kegiatan
<i>Discovery</i>		dokumen untuk proses pembelajaran pada saat terjadinya rotasi karyawan <ul style="list-style-type: none"> • Artikel atau dokumen yang digunakan oleh <i>customer</i> untuk memecahkan solusi permasalahan pada produk yang berjalan • Penulisan <i>ticket</i> dari <i>customer</i> untuk bagian support • Penulisan <i>issue</i> proyek yang terjadi pada saat berjalannya proyek
	<i>Socialization for Knowledge Discovery</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Project member</i> baru yang melakukan komunikasi langsung dengan <i>project member</i> lain pada saat <i>face to face meeting</i> dalam rangka menggali pengetahuan • <i>Customer</i> yang melakukan komunikasi langsung dengan bagian <i>support</i> dalam rangka menggali solusi untuk permasalahan yang terjadi pada produk yang berjalan
<i>Knowledge Capture</i>	<i>Externalization</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen yang dihasilkan pada menu manajemen dokumen untuk proses pembelajaran saat terjadi rotasi karyawan • <i>Ticket</i> yang dituliskan oleh <i>customer</i> untuk menyampaikan <i>issue</i> yang terjadi pada produk yang berjalan • Solusi yang dituliskan ke dalam bentuk <i>email</i> oleh bagian <i>support</i>, yang ditujukan bagi <i>customer</i> yang telah mengirimkan <i>ticket</i> • Penulisan <i>issue</i> dan solusinya dalam proyek berjalan oleh <i>project member</i> yang terlibat dalam kegiatan pengelolaan <i>issue</i>

Aktivitas KM	Proses KM	Kegiatan
Knowledge Sharing	Socialization for knowledge sharing	<ul style="list-style-type: none"> • Face to face meeting yang dilakukan oleh project member baru pada kegiatan rotasi karyawan • Bagian support yang melakukan komunikasi langsung dengan customer untuk memberikan solusi terhadap issue yang terjadi pada produk yang berjalan
	Exchange	<ul style="list-style-type: none"> • Pertukaran dokumen pada menu manajemen dokumen yang digunakan dalam proses pembelajaran project member baru saat terjadinya rotasi karyawan • Transfer ticket antar bagian support dengan customer, yang terjadi pada saat penemuan issue produk yang berjalan • Pertukaran issue yang terjadi pada saat penugasan issue yang terjadi saat proyek berjalan
Knowledge Application	Direction	Knowledge yang diberikan kepada customer mengenai solusi pada issue yang terjadi pada produk yang berjalan
	Routines	Prosedur yang berisi knowledge yang diberikan kepada customer untuk memecahkan issue yang terjadi pada produk yang berjalan

for knowledge discovery, socialization for knowledge sharing, dan combination. Prioritas kedua adalah externalization dan exchange. Prioritas pengembangan ketiga adalah direction dan routines, sedangkan prioritas terakhir adalah internalization. Proses-proses knowledge management ini didukung oleh mekanisme knowledge management dan infrastruktur teknologi yang memungkinkan berjalannya knowledge management system di Divisi Operasional PT. XYZ. Setelah diidentifikasi proses knowledge management tersebut, kemudian dilakukan perancangan knowledge management system yang dapat mendukungnya. Fitur-fitur dari knowledge management system yang dapat diterapkan pada Divisi Operasional PT. XYZ, antara lain manajemen dokumen, manajemen artikel, forum diskusi, chatting, manajemen issue, dan customer helpdesk.

REFERENSI

- [1] Fernandez, Irma Becerra. Sabherwal, Rajiv. Knowledge management Systems and Processes. M.E Sharpe, Inc. 2010.
- [2] Tiwana, Amrit. The Knowledge Management Toolkit. Prentice Hall PTR. 1999.
- [3] Dennis, Alan. Wixom, Barbara Haley. Tegarden, David. System Analysis and Design with UML An Object-Oriented Approach. Wiley. 2010.
- [4] Santoso, Moh. Bayu Teguh. Perancangan Solusi Knowledge management dan Prototipe Knowledge management System Studi Kasus PT KSEI. MTI UI. 2011.

IV. KESIMPULAN

Model knowledge management solution yang diusulkan untuk Divisi Operasional PT XYZ meliputi proses knowledge management yang diurutkan berdasarkan prioritasnya, yaitu socialization for knowledge discovery, socialization for knowledge sharing, combination, externalization, exchange, direction, routines, dan internalization. Proses knowledge management ini dikembangkan berdasarkan prioritasnya yang memperhitungkan aspek kebutuhan knowledge management dan aspek proses knowledge management yang digunakan saat ini. Prioritas yang didapat digolongkan menjadi empat kategori. Prioritas pertama adalah socialization