

Perancangan model knowledge management system pada helpdesk support VP-ASP di Rocksalt Pty. Ltd = Designing model of knowledge management system at helpdesk support VP-ASP in Rocksalt Pty Ltd

Anggar Riskinanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20349952&lokasi=lokal>

Abstrak

Pengetahuan dewasa ini menjadi hal yang sangat penting untuk dimiliki bagi suatu perusahaan. Adanya sebuah pemerataan pengetahuan di antara pegawai akhirnya akan meningkatkan kemampuan kompetitif bagi perusahaan, dimana manfaat awal yang didapat akan dialami oleh pegawai itu sendiri. Pengelolaan pengetahuan yang buruk dalam perusahaan akan mengakibatkan terhambatnya proses pemerataan kompetensi pegawai. Hal ini terjadi antara lain, karena terbawanya pengetahuan unik oleh pegawai yang telah pensiun, terbatasnya lingkungan kerja yang ada, hingga budaya kerja yang tidak mendukung pembagian pengetahuan. Atas permasalahan ini maka diperlukan suatu solusi untuk menampung semua pengetahuan pribadi yang ada pada pegawai.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang model yang sesuai untuk sebuah sistem manajemen pengetahuan. Penelitian dilakukan pada bagian Helpdesk Support di VP-ASP, dimana lokasi bekerja pegawai terpisah di beberapa negara. Penelitian menggunakan metodologi Fernandez karena sifatnya yang sederhana dan cocok diterapkan pada perusahaan berskala kecil. Data yang digunakan dalam penelitian berasal dari observasi, survei, dan wawancara. Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapat empat proses manajemen pengetahuan, yaitu direction, internalization, externalization, dan socialization of knowledge sharing. Berdasarkan proses-proses yang dianalisis, maka didapatkan empat teknologi, yaitu chatting, discussion forum, document management, dan online library. Semua proses dan teknologi tersebut dijadikan dasar untuk pengembangan sistem manajemen pengetahuan. Berdasarkan pengembangan yang dilakukan, implikasi yang paling besar ada pada organisasi. Diharapkan pegawai dapat menyimpan dan menyebarkan pengetahuan pribadi melalui sistem manajemen pengetahuan, sehingga semua pegawai bisa memanfaatkan pengetahuan ini untuk memberikan layanan dukungan yang lebih baik untuk pelanggan perusahaan.

.....Nowadays, knowledge has become a very important thing for company. An even knowledge sharing among employees will eventually improve the company's competitive capability, whereas the initial benefit will be gained by the employees themselves. Poor knowledge management within a company will results in the delay of employee's competence sharing. This happens, partly because of the unique knowledge that carried over by employees who have retired, the limited existing work environment, and culture that does not support the knowledge sharing. Based on these problems, there is a need for a solution to accommodate all of the existing personal knowledge that located on the employee.

This research aims to design a suitable method for a knowledge management system. The study was conducted at the Helpdesk Support in VP-ASP, where the employee's working location is separated between several countries. This research uses Fernandez's methodology due to its simple approach and suitable to be applied in small-scale enterprises. Data used in this research is obtained from observations, surveys, and interviews. Based on research conducted, the result is four knowledge management processes, which are direction, internalization, externalization, and socialization of knowledge sharing.

Based on analyzed processes, the research obtained four technologies, which are chatting, discussion forum,

document management, and online library. All the above processes and technology are used as the basis for knowledge management systems' development. Based on development that has been done, the greatest implication is located on the organization. It is expected that employees will be able to store and spread personal knowledge through knowledge management system, so that all employees can utilize this knowledge to provide better support services for enterprise customers.