

## Penyusunan inisiatif knowledge management pada industri solusi infrastruktur teknologi informasi : Studi kasus pada PT Astra Graphia, Tbk-IT Solution

Tito Abdullah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20375484&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pengelolaan Pengetahuan yang dimiliki oleh sebuah perusahaan menjadi salah satu aspek penting di dalam mengukur keberhasilan perusahaan di era neweconomy saat ini. Perusahaan yang dapat mengelola Pengetahuan dengan baik memiliki peluang untuk dapat meningkatkan nilai kompetitif yang merupakan muara dari aspek efisiensi dan efektifitas kerja serta kepuasan pelanggan. Pada perusahaan yang bergerak dalam bidang industri solusi teknologi informasi, penerapan Knowledge Management menjadi suatu proses yang seharusnya menyatu di dalam aktivitas para spesialis pada saat memberikan layanannya kepada pelanggan. Untuk menerapkan sistem Knowledge Management diperlukan usaha-usaha yang akan menjadi aktivitas inisiatif untuk menjalankannya. Inisiatif ini perlu disusun cermat dengan tujuan agar penerapan Knowledge Management memiliki landasan yang jelas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menyusun program inisiatif penerapan Knowledge Management pada industri solusi infrastruktur teknologi informasi dengan memilih studi kasus pada PT. Astragraphia - IT Solution, Service Delivery Group.

Panduan utama dalam melakukan analisis tahapan-tahapan tersebut adalah KM Building Blocks yang disusun oleh Karl M. Wiig dengan beberapa rincian teknis penerapan komponen building block tersebut diambil dari beberapa panduan praktis seperti yang diusulkan oleh beberapa peneliti dan praktisi KM. Penelitian ini telah menyediakan rekomendasi aktivitas yang harus segera dijalankan oleh organisasi sebagai inisiatif yang diprioritaskan untuk mulai menjalankan KM. Inisiatif ini walaupun spesifik untuk industri solusi infrastruktur TI, namun sistematika dan metode di dalam penelitian ini dapat digunakan untuk kasus industri lain, dengan tetap memperhatikan penggerak utama inisiatif KM yang menjadi ciri unik untuk setiap kasus, yaitu Sasaran KM.

Penelitian ini juga memberikan rekomendasi rancangan arsitektural berupa rangka kerja dan kumpulan teknologi dan produk untuk mendukung dijalkannya KM.

.....

Knowledge Management will be an important aspect to measure corporate success in the new-economy era. The corporate that have sufficient capabilities in managing knowledge will have an opportunity to enhance its competitive value as a result of work efficiency, effectiveness and customer satisfaction. In IT Solution provider business, implementation of Knowledge Management should be an integrated process in every specialist activity to deliver the service to the customer. The implementation of knowledge management system requires efforts that will become initiative activity to deploy it. These initiatives should have to be accurately developed to give certain basic platform in implementing knowledge management.

The objective of this research is to compose initiatives program in implementing knowledge management on IT infrastructure solution industries with case study at PT. Astragraphia - IT Solution, Service Delivery Group. Main reference for analysing the research was Karl M. Wiig's KM Building Blocks with some technical details taken from practical guidance provided by some researchers and KM practise expert.

This research provide recommended activities that should be performed by the organization as a priority initiatives to initiate KM. Although these initiatives are IT industry speci fie, but the method and systematic could also be used in another industry case. KM Objectives will remain the focus of main KM initiative driver that become the unique aspect of every case.

This research also give recommendation on architectural design in term of work frame and technology set and product to support KM process.