

Perancangan knowledge management system: studi kasus divisi corporate account management dan value added service PT Aplikanusa Lintasarta = Designing knowledge management system a case study of corporate account management and value added service division at PT Aplikanusa Lintasarta

Harahap, Ali Aman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20392979&lokasi=lokal>

Abstrak

Pengetahuan dewasa ini menjadi hal sangat penting dimiliki baik bagi individu maupun organisasi. Adanya sebuah pengolahan pengetahuan sebagai aset merupakan tujuan dari beberapa organisasi terutama organisasi yang bergerak pada teknologi informasi. Pengelolaan pengetahuan yang baik pada perusahaan, akan berpengaruh terhadap organisasi baik dalam membantu proses penjualan dan peningkatan produktivitas sehingga akhirnya meningkatkan revenue perusahaan. PT Aplikanusa Lintasarta pada tim penjualan produk VAS (IT Service) memiliki beberapa permasalahan yang menuntut adanya Knowledge Management System.

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan soft system methodology (SSM), organizational culture assessment instrument (OCAI), knowledge audit, dan teori manajemen pengetahuan. SSM dipakai untuk memetakan kondisi pengetahuan dari kegiatan manusia dan mencari pola yang sesuai untuk pendekatan pengetahuan pada organisasi. OCAI akan membantu untuk melihat kondisi budaya organisasi. Knowledge audit akan memberikan peta pengetahuan (knowledge map) yang akan membantu dalam mengidentifikasi fitur KMS yang tepat.

Penelitian pada karya akhir ini menghasilkan sebuah fitur bagi pengembangan KMS antara lain adalah knowledge directory, e-training, manajemen dokumen, forum diskusi, wiki, blog dan chat. Fitur KMS ini yang dirancang menjadi sebuah prototipe KMS.

Today knowledge become very important to have both for individuals and organizations. The existence of a processing knowledge as an asset is the aim of several organizations, especially organizations engaged in information technology. Good knowledge management in the company will affect both organizations in helping the sales process and increasing productivity thus ultimately increasing the company's revenue. PT Aplikanusa Lintasarta on VAS (IT Service) product sales teams has some problems that demand a Knowledge Management System.

This study was designed by using a soft systems methodology (SSM) approach, organizational culture assessment instrument (OCAI), knowledge audit, and knowledge management theory. SSM is used to map the knowledge of human activities and look for patterns that correspond to the organization's approach to knowledge. OCAI will help to see the condition of the organizational culture. Knowledge audit will result in giving the knowledge map that will assist in identifying the appropriate feature of KMS.

Research in this thesis resulted in a feature for the development of KMS include knowledge directory, e-training, document management, discussion forums, wikis, blogs, and chat. The KMS feature is designed

into a prototype KMS.</i>