

## Perancangan model knowledge management system: studi kasus divisi servis Perusahaan XYZ = Design of knowledge management system: a case study in the service division of XYZ

Fabi Himawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20392995&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sebagai perusahaan jasa pelayanan purna jual menjadi competitive advantage bagi Perusahaan XYZ yang bergerak sebagai penyedia layanan mesin ATM Divisi Servis memegang peranan utama dalam hal ini yaitu mendampingi bank sebagai klien dalam mengatasi masalah masalah pada mesin ATM Pembagian pengetahuan knowledge menjadi penting untuk dilakukan Namun demikian pembatasan terhadap hak akses pada sistem informasi pengetahuan perusahaan yang saat ini diatur oleh kantor global menyebabkan tidak seluruh karyawan dapat memanfaatkannya Hal ini menyebabkan banyak pengetahuan yang tidak terekam dan tingginya ketergantungan terhadap karyawan senior Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem lokal yang dapat mengelola dan mendokumentasikan pengetahuan pada divisi ini Penelitian ini dilakukan untuk merancang knowledge management system yang sesuai dengan kebutuhan Divisi Servis Pendekatan yang dilakukan menggunakan metodologi Fernandez 2010 dan ditambah satu proses dari Tiwana 2000 Pengumpulan data dilakukan melalui observasi wawancara mendalam in depth interview dan kuesioner Hasil dari penelitian ini adalah rancangan model knowledge management system dan prototipe nya. ....Being a service company, after sales service is a competitive advantage for Company XYZ, as ATM machine service provider. In this case, Service Division holds the main role, i.e. handles the banks as their clients in dealing problems related to ATM machines. Distribution in knowledge is critical. Nonetheless, the limitation policy in the access right on the company knowledge information system, which is currently regulated by the global head office, have made not every staffs could benefit it. It leads to unrecorded knowledge and high dependency to the senior staffs. Therefore, there is a need to create a local system that could organize and document the knowledge in this division.

This study was performed to design a knowledge management system that accommodates the Service Division needs. The approach on this study uses methodology from Fernandez (2010) and one process from Tiwana (2000). Data collection used observation, in-depth interview, and questionnaire. Result of this study is a design of knowledge management system model and its prototype.