

**MODEL *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*  
DENGAN PENGGABUNGAN MODEL INUKSHUK  
DAN KANO : STUDI KASUS BEBERAPA  
PERGURUAN TINGGI SWASTA KOTA PALEMBANG**



**OLEH :**

**ORISSA OCTARIA**

**09042681620002**

**MAGISTER INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2019**

**MODEL *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*  
DENGAN PENGGABUNGAN MODEL INUKSHUK  
DAN KANO : STUDI KASUS BEBERAPA  
PERGURUAN TINGGI SWASTA KOTA PALEMBANG**

**TESIS**

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Magister**



**OLEH :**

**ORISSA OCTARIA**

**09042681620002**

**MAGISTER INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**MODEL KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM  
DENGAN PENGGABUNGAN MODEL INUKSHUK  
DAN KANO : STUDI KASUS BEBERAPA  
PERGURUAN TINGGI SWASTA KOTA PALEMBANG**

**TESIS**

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Magister

**OLEH :**  
**ORISSA OCTARIA**  
**09042681620002**

**Palembang, Agustus 2019**

**Pembimbing 1,**



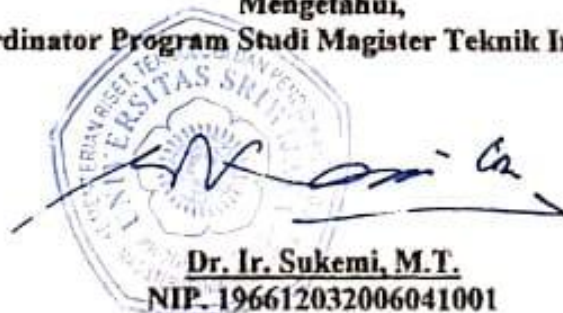
**Dr. Ermatita, M.Kom.**  
**NIP.196709132006042001**

**Pembimbing 2,**



**Dr. Ir. Sukemi, M.T.**  
**NIP.196612032006041001**

**Mengetahui,**  
**Koordinator Program Studi Magister Teknik Informatika**



**Dr. Ir. Sukemi, M.T.**  
**NIP. 196612032006041001**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Pada hari Selasa tanggal 30 Juli 2019 telah dilaksanakan ujian sidang Tesis II oleh Magister Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

N a m a : Orissa Octaria  
N I M : 09042681620002  
Judul : Model *Knowledge Management System* Dengan  
Penggabungan Model Inukshuk Dan Kano : Studi Kasus  
Beberapa Perguruan Tinggi Swasta Kota Palembang

1. Pembimbing I

Dr. Ermatita, M.Kom.  
NIP. 196709132006042001

2. Pembimbing II

Dr. Ir. Sukemi, M.T.  
NIP. 196612032006041001

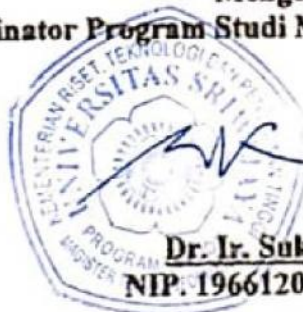
3. Penguji I

Dr. Reza Firsandaya Malik, M.T.  
NIP. 197604252010121001

4. Penguji II

Dr. Yusuf Hartono, M.Sc.  
NIP. 19641116199000311002

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Magister Teknik Informatika



Dr. Ir. Sukemi, M.T.  
NIP. 196612032006041001

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

N a m a : Orissa Octaria  
N I M : 09042681620002  
Judul : Model *Knowledge Management System* Dengan  
Penggabungan Model Inukshuk Dan Kano : Studi Kasus  
Beberapa Perguruan Tinggi Swasta Kota Palembang

Hasil Pengecekan Software iThenticate / Turnitin : 4%

Menyatakan bahwa Tesis saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan / *Plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan / *Plagiat* dalam laporan Tesis ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universtas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.



Palembang, Agustus 2019



Orissa Octaria  
09042681620002

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan karena atas segala rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir yang berjudul “**Model Knowledge Management System Dengan Penggabungan Model Inukshuk Dan Kano : Studi Kasus Beberapa Perguruan Tinggi Swasta Kota Palembang**” ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan tingkat S2 pada Jurusan Magister Teknik Informatika Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak telah memberikan dukungan, bimbingan, motivasi dan kemauan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini, yaitu kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Mama Terkasih, Suami, Saudara serta seorang Putri kecil Halinka Hebe Huang, yang telah memberi semangat tersendiri dalam diri penulis untuk menyelesaikan perkuliahan di akhir semester ini.
3. Yayasan MDP dan STMIK GI MDP Palembang yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk melanjutkan pendidikan di Fasilkom Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Ir. Sukemi, M.T., selaku Koordinator Program Studi Magister Teknik Informatika, juga selaku pembimbing kedua yang telah sabar membimbing dan membantu penulis.
6. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom., selaku dosen pembimbing satu yang begitu luar biasa memberi bimbingan, masukan, arahan, serta saran-saran kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang selama ini telah melimpahkan ilmunya kepada penulis selama proses belajar mengajar di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

8. Bapak Johannes Petrus, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua STMIK GI MDP yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi S2 di Universitas Sriwijaya.
9. Teman-teman Magister Teknik Informatika angkatan 2016, untuk persahabatan di masa perkuliahan yang menyenangkan.
10. Teman-teman civitas akademika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dan Kampus MDP atas dukungan dan doanya.
11. Untuk semua pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini dan tidak dapat disebutkan satupersatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk penyempurnaan tesis ini dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, Agustus 2019

Penulis

# Application of Knowledge Management System Using of Inukshuk and Kano Model (Case Study : Palembang Private Higher Education)

Orissa Octaria

## ABSTRACT

Knowledge management is needed in any field without the exception of education. This research developed the Knowledge Management process by combining the Inukshuk model and the Kano model. The purpose of this study is to facilitate knowledge management control and combine the two models to produce a KMS prototype that is well suited to the needs of the user. Inushuk is an expansion of KMS with the addition of Leadership, Culture, and Technology components to measure KMS needs to be implemented into a KMS prototype feature. The Kano model serves to filter features into the Kano category namely Must Be, Performance, and Delighter. The data analysis process of the Inukshuk model uses index data analysis while the Kano model in analyzing the data uses the Kano calculation method. The results of the study of combining the two models resulted in a KMS model that could be used as a reference for the development of KMS for STMIK MDP, CANDRADIMUKA STISIPOL, and UIGM in managing knowledge. Combining the two methods above produces Chat features, Discussion Forums, QnA and Document Search.

**Keywords :** *Knowledge Management, Inukshuk, Kano, Combining, Technology*

**Pembimbing 1,**

**Pembimbing 2,**

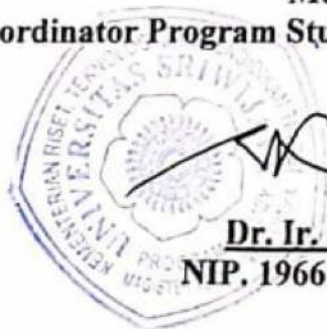



**Dr. Ermatita, M.Kom.**  
NIP.196709132006042001



**Dr. Ir. Sukemi, M.T.**  
NIP.196612032006041001

**Mengetahui,**  
**Koordinator Program Studi Magister Teknik Informatika**



  
**Dr. Ir. Sukemi, M.T.**  
NIP. 196612032006041001



# MODEL *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* DENGAN PENGGABUNGAN MODEL INUKSHUK DAN KANO : STUDI KASUS BEBERAPA PERGURUAN TINGGI SWASTA KOTA PALEMBANG

Orissa Octaria

## ABSTRAK

Manajemen pengetahuan atau *Knowledge Management* sangat diperlukan dalam bidang apapun tanpa terkecuali bidang pendidikan. Penelitian ini mengembangkan proses *Knowledge Management* dengan penggabungan antara model Inukshuk dan model Kano. Tujuan penelitian ini memudahkan pengendalian manajemen pengetahuan dan mengkombinasikan kedua model tersebut untuk menghasilkan *prototype* KMS yang baik sesuai dengan kebutuhan dari pengguna. Inushuk merupakan perluasan dari KMS dengan penambahan komponen *Leadership*, *Culture*, dan *Technology* berfungsi mengukur kebutuhan KMS untuk diimplementasikan kedalam sebuah fitur *prototype* KMS. Model Kano berfungsi untuk menyaring fitur-fitur kedalam kategori kano yakni *Must Be*, *Perfomance*, dan *Delighter*. Proses analisis data model Inukshuk menggunakan analisis data indeks sedangkan model kano dalam analisis data menggunakan metode perhitungan Kano. Hasil penelitian dari penggabungan kedua model tersebut menghasilkan model KMS yang dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan KMS bagi STMIK MDP, STISIPOL CANDRA DIMUKA, dan UIGM dalam mengelola pengetahuan. Penggabungan kedua metode diatas menghasilkan fitur *Chatting*, *Forum Diskusi*, *QnA* dan *Pencarian Dokumen*.

**Kata Kunci :** *Knowledge Management*, Model Inushuk, Model Kano, Penggabungan, Teknologi

Pembimbing 1,

**Dr. Ermatita, M.Kom.**  
NIP.196709132006042001

Pembimbing 2,

**Dr. Ir. Sukemi, M.T.**  
NIP.196612032006041001

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Magister Teknik Informatika

**Dr. Ir. Sukemi, M.T.**  
NIP. 196612032006041001

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSETUJUAN	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERNYATAAN	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Pengetahuan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 <i>Knowledge Management System</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 <i>Knowledge Discovery</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 <i>Knowledge Capture</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 <i>Knowledge Sharing</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.2.4 <i>Knowledge Application</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Inukshuk	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Model Kano / Diagram Kano	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Pengukuran <i>Knowledge Management Readiness</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Analisis Nilai Indeks	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7 Penentuan Jumlah Sampel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8 Algoritma Levenshtein	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9 Kerangka Pikir Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.10 Penelitian Terdahulu	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.10.1. Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality (Berger et al., 1993)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.10.2. The Inukshuk : A Canadian Knowledge Management Model (Girard, 2014)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.10.3. Perancangan <i>Knowledge Management System</i> dengan Gabungan Pendekatan Inukshuk dan Kano pada Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang (Saputra, 2018)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III RANCANGAN PENELITIAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Tahapan Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Metode Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Metode Pengumpulan Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1. Data Primer	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2. Data Sekunder	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Teknik Pengumpulan Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1. Penentuan Populasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2. Penentuan Jumlah Sampel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Metode Analisis Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1. Metode Analisis Indeks	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2. Metode Perhitungan Kano	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Studi Literatur	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2	Perumusan Masalah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Pengukuran <i>Knowledge Management Readiness</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Pengukuran KM <i>Readiness</i> Pada STMIK MDP	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Pengukuran KM <i>Readiness</i> Pada STISTIPOL CANDRADIMUKA	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Pengukuran KM <i>Readiness</i> Pada UIGM	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Menyusun Instrumen Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Mengumpulkan Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1	Gambaran Umum Responden	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2	Karakteristik Pengetahuan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Analisis Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.1	Identifikasi KM Saat Ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.2	Identifikasi Proses KM saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.3	Identifikasi Fasilitas Proses KM saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.4	Identifikasi Proses dan Fasilitas Pendukung KM	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.5	Pemetaan Teknologi terhadap Proses KM	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.6	Perhitungan Model Kano	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.7	Pemetaan Model Inukshuk dan Kano	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Pembuatan Model KMS	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7.1	Use Case Diagram	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7.2	<i>Activity Diagram</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7.3	<i>Prototyping</i> KMS	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

<b>Gambar 2. 1</b> <i>Knowledge Management Process</i> (Irma Becerra-Fernandez, 2010)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 2. 2</b> <i>SECI Model</i> (Nonaka & Takeuchi, 1995)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 2. 3</b> <i>Inukshuk Knowledge Management Model</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 2. 4</b> Diagram Kano	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 2. 5</b> Kerangka Pikir Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 3. 1</b> Tahapan Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 3. 2</b> <i>Kano Evaluation Table</i> (Elmar Sauerwein dkk, 1996)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 1</b> <i>Rich Picture</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 2</b> Variabel dan Indikator Pengukuran <i>KM Readiness</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 3</b> Kesiapan Penerapan KM STMIK MDPE	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 4</b> Kesiapan Penerapan KM STISTIPOL CANDRADIMUKA	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 5</b> Kesiapan Penerapan KM UIGM	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 6</b> Grafik Responden Berdasarkan Usia	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 7</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 8</b> Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 9</b> Kencenderungan Pengetahuan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 10</b> Diagram Proses KM Saat Ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 11</b> Grafik Fasilitas KM saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 12</b> Kebutuhan KM Saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 13</b> <i>Use Case Diagram</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 14</b> <i>Diagram Activity User Chatting</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 15</b> <i>Diagram Activity Admin Kelola Chatting</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 16</b> <i>Halaman Log In</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 4. 17</b> <i>Halaman Beranda</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Halaman

<b>Tabel 3. 1</b> Populasi STMIK MDP	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 2</b> Populasi STISTIPOL CANDRADIMUKA	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 3</b> Populasi UIGM	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 4</b> Perhitungan Jumlah Sampel pada STMIK MDP	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 5</b> Perhitungan Jumlah Sampel pada CANDRADIMUKA	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 6</b> Perhitungan Jumlah Sampel pada UIGM	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 7</b> Pengelompokan Jawaban Kuisisioner	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 8</b> Nilai Fungsi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 9</b> Nilai Indeks	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 10</b> Pemberian Bobot	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 11</b> Interval Kategori	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 12</b> Kategori Terbentuk	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 13</b> Evaluasi dan Interpretasi Kano	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 14</b> Hasil Perhitungan Kano	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 1</b> Nilai Indeks STMIK MDP	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 2</b> Interval Kategori STMIK MDP	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 3</b> Kategori Terbentuk STMIK MDP	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 4</b> Nilai Indeks STISTIPOL CANDRADIMUKA	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 5</b> Interval Kategori STISTIPOL CANDRADIMUKA	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 6</b> Kategori Terbentuk STISTIPOL CANDRADIMUKA	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 7</b> Nilai Indeks UIGM	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 8</b> Interval Kategori UIGM	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 9</b> Kategori Terbentuk UIGM	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 10</b> Nilai Indeks proses KM saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 11</b> Nilai Indeks Proses KM saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 12</b> Interval Nilai Indeks Proses KM Saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 13</b> Tingkat Berlangsungnya Proses KM Saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 14</b> Nilai Indeks Fasilitas KM saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 15</b> Interval Nilai Indeks Fasilitas KM Saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 16</b> Tingkat Berlangsungnya Fasilitas KM Saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 17</b> Acuan Pemetaan Kategori Kebutuhan Pengembangan KM saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 18</b> Pemetaan Kategori Kebutuhan Pengembangan KM Saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 19</b> Pemetaan Teknologi terhadap Proses KM	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 20</b> Hasil Perhitungan Kano	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 21</b> Urutan Kebutuhan Pengembangan KM Saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 22</b> Kebutuhan Sistem dalam Model Kano	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**Tabel 4. 23** Fitur-fitur Hasil Perhitungan Kuisisioner **Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1.** Kuisisioner *KM Readiness*

**Lampiran 2.** Kuisisioner Inukshuk

**Lampiran 3.** Kuisisioner Kano

**Lampiran 4.** Hasil Jawaban Kuisisioner *Readiness* STMIK MDP

**Lampiran 5.** Pengelompokan Jawaban Kuisisioner dan Nilai Indeks STMIK MDP

**Lampiran 6.** Hasil Jawaban Kuisisioner *Readiness* STISTIPOL

CANDRADIMUKA

**Lampiran 7.** Pengelompokan Jawaban Kuisisioner dan Nilai Indeks STISTIPOL

CANDRADIMUKA

**Lampiran 8.** Hasil Jawaban Kuisisioner *Readiness* UIGM

**Lampiran 9.** Pengelompokan Jawaban Kuisisioner dan Nilai Indeks UIGM

**Lampiran 10.** Hasil Jawaban Pertanyaan Kuisisioner Inukshuk

**Lampiran 11.** Hasil Jawaban Pertanyaan Kuisisioner Kano

**Lampiran 12.** Transkrip Wawancara

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manajemen pengetahuan atau *Knowledge Management* (KM) sangat diperlukan pada era saat ini dalam bidang apapun tanpa terkecuali pada dunia pendidikan. Menurut (Yusup, 2012) manajemen pengetahuan juga melingkupi pola hubungan antara manajemen dan pengetahuan. Manajemen bukan hanya seputar pengelolaan segala sumber daya, melainkan sudah lebih difokuskan kepada pengelolaan pengetahuan dengan segala jenis keunikannya.

Terkadang masalah yang dihadapi adalah sulitnya mendapatkan kembali suatu pengetahuan yang sebelumnya sudah diketahui. Manajemen Pengetahuan merupakan suatu pendekatan yang bertumpu pada pemahaman bahwa tugas organisasi, yaitu memahami dengan baik bagaimana dan kapan penciptaan pengetahuan harus didukung; bagaimana menggunakan akumulasi pengetahuan yang sudah tercipta sehingga pengetahuan tersebut dapat meningkatkan produktifitas (Sangkala, 2007). Manajemen pengetahuan dibutuhkan guna merangkum pengetahuan yang telah ada atau pengetahuan yang baru didapatkan pada masa sekarang, dan dapat dimanfaatkan pada masa mendatang. Pengertian *knowledge* disini adalah pengetahuan, pengalaman, informasi faktual, dan pendapat para pakar (Setiarso, Triono, & Sugabyo, 2009). Suatu organisasi haruslah terampil dalam mengelolah pengetahuan yang ada, sehingga nantinya dapat digunakan pada masa yang akan datang dan tetap berguna bagi suatu perusahaan atau organisasi.

Disiplin pemrosesan informasi (*information processing*) perusahaan atau organisasi berakar dalam teknologi komputer, intelijen bisnis (*Business Inteligent*) berakar pada layanan informasi, kognisi perusahaan (*Organization Cognition*) berakar pada inovasi organisasi atau perusahaan, *learning* dan *sense making*, sedangkan pengembangan perusahaan (*Organizational Development*) berakar pada strategi bisnis manajemen sumber daya manusia. Untuk memahami



dengan baik pembagian disiplin manajemen pengetahuan tersebut, dapat dilakukan dengan cara melihat kembali berbagai perkembangan hasil penelitian yang pernah dilakukan (Nawawi, 2012).

Pengertian dan pengalaman semacam itu terbangun atas pengetahuan, baik yang terwujud dalam seorang individu atau yang melekat di dalam proses dan aplikasi nyata suatu organisasi. Manajemen pengetahuan pun selanjutnya dapat menjadi sistem pengambil keputusan. Keputusan-keputusan yang nantinya akan diambil dapat dirangkum dari manajemen pengetahuan yang telah dibuat.

Tulisan ini akan membuat manajemen pengetahuan yang mengerucut pada bidang pendidikan. Mulai dari bagaimana para tenaga pengajar dapat tetap mengajar dengan baik dan dapat menyimpan ilmu pengajarannya kepada para pengajar muda, sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Sampai dengan pergantian jabatan atau struktural dalam suatu perguruan tinggi yang memudahkan pejabat baru untuk mengerti wewenang dan tanggung jawab apa yang harus diperhatikan.

Penelitian ini melakukan perancangan Knowledge Management System (KMS) dengan menggabungkan antara model Inukshuk dan Kano. Model Inukshuk sering kali digunakan karena metode tersebut dalam KM adalah perluasan dari metode SECI (*socialization, externalization, combination, dan internalization*), dengan penambahan beberapa komponen seperti *Leadership, Culture, dan Technology*. Model pengetahuan Inukshuk mencakup Teknologi, Kempimpinan, Budaya, Proses dan pengukuran, dapat berjalan beberapa cara dalam memastikan organisasi memperoleh manfaat maksimal (Girard, 2014). Selanjutnya akan digabungkan dengan kano model model atau diagram kano. Diagram kano merupakan sebuah diagram yang membagi spesifikasi dari pelanggan menjadi tiga jenis yaitu, harus ada (*must be*), kemampuan (*performance*), dan pemuas (*delighter*) dan membandingkan keberadaan suatu spesifikasi (Kriswanto Widiawan & Irianty, 2004). Model kano dapat menilai Kepuasan pelanggan atas kualitas spesifik suatu produk atau layanan dapat bervariasi sesuai dengan kesukaan pelanggan atas atribut (Yao, Chuang, & Hsu, 2018). Pendekatan model Kano mengandalkan survei pelanggan sebagai data input (Bigorra, Isaksson, & Karlberg, 2019), dalam penelitian ini pelanggan yang

disurvei adalah pengguna KMS yang dibentuk. Selain itu, penelitian (Bigorra et al., 2019) mengklasifikasikan fitur produk yang diekstraksi dari data tekstual (mis. ulasan produk) jarang memberikan pemisahan yang jelas dalam hal kategori Kano. Model Inukshuk tersebut memiliki keunggulan atau pembaharuan dari metode terdahulu, dan Model kano dapat menilai fitur akhir yang ada dalam KMS. Oleh karena itu penelitian ini melakukan penggabungan kedua model tersebut dalam mengelola pengetahuan pada Perguruan Tinggi swasta Palembang. Rumusan model KMS yang dihasilkan akan dibentuk ke dalam prototipe yang dapat dievaluasi sesuai dengan kebutuhan proses *knowledge management* yang ada pada perguruan tinggi agar mudah diakses dan digunakan oleh tenaga pengajar dari jauh yang berbasis web.

## **1.2 Batasan Masalah**

Permasalahan yang ada harus sesuai dengan yang ingin dicapai, sehingga lebih terarah dan untuk menghindari luasnya lingkup permasalahan maka ditentukan batasan masalahnya sebagai berikut.

1. Studi kasus penelitian ini dilakukan pada beberapa perguruan tinggi swasta kota Palembang.
2. Area pengetahuan yang masuk ke dalam penelitian ini adalah pengetahuan *tacit* maupun *explicit* yang bersifat umum.
3. Objek penelitian terbatas pada bagian dosen, Badan Administrasi Umum, dan Badan Komunikasi dan Promosi.
4. Metodologi yang digunakan dalam membangun Model KMS ini menggunakan Model Inukshuk dan Kano Model.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini, berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana model KMS perguruan tinggi swasta kota Palembang dalam pergantian jabatan atau struktural suatu perguruan tinggi yang memudahkan pejabat baru untuk mengerti wewenang dan tanggung jawab apa yang harus diperhatikan.

2. Bagaimana para tenaga pengajar dapat tetap mengajar dengan baik dan dapat menyimpan ilmu pengetahuan yang ada untuk para pengajar muda pada KMS yang akan terbentuk.

#### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dan manfaat penelitian adalah sebagai berikut.

##### **1.4.1 Tujuan penelitian**

1. Membuat Model KMS pada perguruan tinggi swasta kota Palembang beserta pembuatan *prototype* KMS untuk memudahkan pengendalian manajemen pengetahuan dengan pendekatan Inukshuk dan Kano.
2. Mengkombinasikan Model Inukshuk dan Model Kano dalam pembentukan *Knowledge Management System*.

##### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Bagi tenaga pengajar, memudahkan pengendalian manajemen pengetahuan sehingga dapat menyimpan ilmu pengajarannya kepada pengajar muda atau pengajar baru sehingga kualitas pengajaran menjadi lebih baik.
2. Bagi Perguruan Tinggi, sistem manajemen pengetahuan yang dibuat dapat menjadi aset yang berharga dalam penerapan ilmu yang ada.
3. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini bermanfaat sebagai salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen pengetahuan, khususnya pada pengembangan kerangka sistem manajemen pengetahuan dalam ilmu komputer.

#### **1.5 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan tesis ini terdiri dari 5 bab sebagai berikut.

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan terdiri dari latar belakang, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab tinjauan pustaka terdiri dari tinjauan pustaka yang berisikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan metodologi yang diusulkan dan penelitian lain yang terkait dengan penelitian ini.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab metodologi penelitian terdiri dari metodologi yang diusulkan meliputi tahapan penelitian yang dilakukan, pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari penelitian yang pelaksanaannya sesuai dengan metodologi, yakni pelaksanaan model Inukshuk dan Kano dan kegiatan validasi yang dilakukan untuk memastikan bahwa model KMS yang dihasilkan sudah sesuai dengan tujuan penelitian.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta menjawab permasalahan dan tujuan penelitian. Selain itu bab ini juga memberikan saran untuk penelitian selanjutnya bagi pengembangan KMS.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon, & Ridwan. (2009). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewa Ruci.
- Berger, C., Blauth, R., Boger, D., Bolster, C., Burchill, G., DuMouchel, W., ... Walden, D. (1993). Kano's methods for understanding customer-defined quality. *Center for Quality Management Journal*.
- Bigorra, A. M., Isaksson, O., & Karlberg, M. (2019). International Journal of Information Management Aspect-based Kano categorization. *International Journal of Information Management*, 46(October 2018), 163–172.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.11.004>
- Dalkir, K. (2013). *Knowledge management in theory and practice*.  
<https://doi.org/10.4324/9780080547367>
- Efraim Turban, R. Kelly Rainer, R. E. P. (2005). Chapter 14 Information System Development. *Introduction to Information Technology*.
- Elias, M. A., & Ghaziri, H. (2003). *Knowledge Management*. United States: Prentice Hall.
- Elmar Sauerwein, Franz Bailom, kurt Matzler, & Hans H. Hinterhuber. (1996). The Kano model: How to delight your customers. *International Working Seminar on Production Economics*, 1(February 19-23), 313–327. Retrieved from [http://faculty.kfupm.edu.sa/CEM/bushait/CEM\\_515-082/kano/kano-model2.pdf](http://faculty.kfupm.edu.sa/CEM/bushait/CEM_515-082/kano/kano-model2.pdf)
- Ethardt, N., & C. Martin-Rios. (2016). *Knowledge Management Systems in Sports*. 15(2).
- Girard, J. P. (2014). The Inukshuk: A Canadian Knowledge Management Model. *KMPRO Journal*, 2, 9–15.
- Irma Becerra-Fernandez, R. S. (2010). *Knowledge Management System and Processes*. New York, USA: M.E. Sharpe Inc.
- Kriswanto Widiawan, & Irianty. (2004). Pemetaan Preferensi Konsumen Supermarket Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual. *Jurnal Teknik Industri*, 6(1), 37–46. Retrieved from <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/ind/article/view/16219>
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mohamed Razi, M. J., Abdul Karim, N. S., & Mohamed, N. (2011). Knowledge management readiness measurement: Case study at institution of higher

learning in Malaysia. *2011 International Conference on Research and Innovation in Information Systems, ICRIIS'11*.  
<https://doi.org/10.1109/ICRIIS.2011.6125673>

- Nawawi, I. (2012). *Manajemen Pengetahuan (Knowledge Management)*. Bogor: Ghalia.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The knowledge creating company. *Harvard Business Review*. [https://doi.org/10.1016/0024-6301\(96\)81509-3](https://doi.org/10.1016/0024-6301(96)81509-3)
- Razi, M. J. M., & Karim, N. S. A. (2010). Assessing knowledge management readiness in organizations. *Proceedings 2010 International Symposium on Information Technology - System Development and Application and Knowledge Society, ITSIM'10*. <https://doi.org/10.1109/ITSIM.2010.5561631>
- Sangkala. (2007). *Knowledge Management*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saputra, A. (2018). *Perancangan Knowledge Management System dengan Gabungan Pendekatan Inukshuk dan Kano Pada Rumah Sakit Ernaldi Bahar Palembang*. Universitas Indonesia.
- Setiarso, B., Triono, N. H., & Sugabyo, H. (2009). *Penerapan Knowledge Management Pada Organisasi (Pertama)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setiawan, D., & Sensuse, D. I. (2013). *Knowledge Management Solution untuk Industri Plastik: Studi Kasus PT. ABC*. Universitas Indonesia.
- Shiba, S., Graham, A., & Walden, D. (2013). A new American TQM: four practical revolutions in management. *Choice Reviews Online*. <https://doi.org/10.5860/choice.31-4457>
- Tiwana, A. (2002). Knowledge Management Toolkit , The Amrit Tiwana Knowledge Management Toolkit , The. In *Knowledge Management Toolkit*. <https://doi.org/10.1227/01.neu.0000403833.47211.af>
- Yao, M., Chuang, M., & Hsu, C. (2018). The Kano Model Analysis of Features for Mobile Security Applications. *Computers & Security*. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2018.07.008>
- Yusup, P. M. (2012). *Perspektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan*. Jakarta: Rajawali Pers.