

**PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI *COSTUMER CARE* PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA (TELKOM) PALEMBANG
(STUDI KASUS : PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM)
PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana**



Oleh

**MUHAMMAD ANDRE WIDIANTO
09031381722126**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI *COSTUMER CARE* PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA (TELKOM) PALEMBANG
(STUDI KASUS : PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM)
PALEMBANG)**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh :

Muhammad Andre Widiyanto 09031381722126

Palembang, Desember 2021

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP.19781117200642001

Rahmat izwan Heroza, S.T., M.T
NIP. 198706302015041001

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 30 November 2021

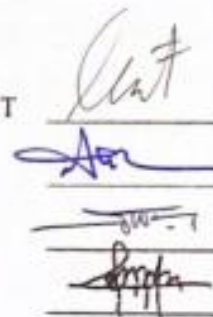
Tim Penguji :

1. Pembimbing : Rahmat izwan Heroza, S.T., M.T

2. Ketua Penguji : Fathoni, S.T., MMSI

3. Penguji I : Dwi Rosa Indah, S.T. M.T

4. Penguji II : Dr. Ermatita, M.Kom



Handwritten signatures of the examiners: Rahmat izwan Heroza, Fathoni, Dwi Rosa Indah, and Dr. Ermatita.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Official stamp of Universitas Dharma Kumala, Fakultas Ilmu Komputer, Jurusan Sistem Informasi. Signature of Endang Wastari Ruskan, M.T. NIP.19781117200642001

HALAMAN PERTANYAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Andre Widiyanto

NIM : 09031381722126

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI COSTUMER CARE PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM) PALEMBANG (STUDI KASUS : PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM) PALEMBANG)

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 19%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagian. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademi dari Universitas Sriwijaya Sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlan, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Desember 2021



Muhammad Andre Widiyanto
NIM: 09031381722126

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Maybe in this world nothing happens by chance, because everything happens for a reason and People dreams have no end -
Reyleigh”

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- *Allah SWT*
- *Ayah, Bunda, Adikku serta Keluarga Besar*
- *Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji*
- *Teman dan Sahabat seperjuangan*
- *SIBIL 2017 B*
- *FASILKOM UNSRI*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alam. Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI *COSTUMER CARE* PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM) PALEMBANG (STUDI KASUS : PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM) PALEMBANG)”**

Selama masa pembuatan Laporan Tugas Akhir, penulis tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan banyak nikmat kesehatan, kekuatan, dan kesabaran serta perolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T, selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi

4. Pak Rahmat izwan Heroza, S.T., M.T selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Dwi Rosa Indah, S.T. M.T dan Ibu Dr. Ermatita, M.Kom selaku penguji ujian komprehensif yang telah memberikan banyak kritik dan saran terhadap tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen Sistem Informasi beserta Staff Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis selama menjalankan perkuliahan
7. Ayah, Bunda serta adikku Deswita yang selalu senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil, serta memberikan kasih sayang yang tiada hentinya kepada penulis agar kuat dan sabar dalam menyelesaikan kuliah dan tugas akhir ini.
8. Kepada Pimpinan & Seluruh karyawan PT. Telekomunikasi Tbk. (TELKOM) Palembang bagian Consumer Care & Costumer Service terutama Om Kenanda, OM Purwandi, Mbak Meutia dan Pak Jannes Sianturi.
9. Kepada Sahabatku yaitu Andre, Udda, Rifal, Welchi, Imam, Nabila terimakasih banyak sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan terimakasih sudah mau direpotkan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
10. Kepada teman-teman SIBIL 2017 yang membantu selama masa perkuliahan Faris, Rakhe, Hendra, Kurniawan yang menjadi saksi perjuangan menyelesaikan tugas akhir ini.

11. Yang Terakhir sahabatku Playgroup, dan Sawadikap yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk menghilangkan penat dan pusing ketika penulis menemui kebuntuan dalam masa pengerjaan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan baik teknis penulisan, bahasa dan cara penyampaiannya. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya serta dapat memberikan masukan sebagai sumbangan pikiran dalam rangka peningkatan mutu dalam pembelajaran.

Palembang, Desember 2021



Muhammad Andre Widiyanto
NIM.09031381722126

**PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN
KINERJA PEGAWAI *COSTUMER CARE* PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA (TELKOM) PALEMBANG
(STUDI KASUS : PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA (TELKOM)
PALEMBANG)**

Oleh

Muhammad Andre Widiyanto

09031381722126

Abstrak

PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) merupakan salah satu penyedia layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon tidak bergerak dan telepon nirkabel, komunikasi seluler, layanan jaringan, informasi dan sebagainya. PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) menjadikan pengetahuan untuk produk utama agar pengelola pengetahuan yang terdapat pada sumber daya manusia. Sumber daya manusia penting bagi perusahaan karena pelaku proses dari manajemen pengetahuan. Permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan proses *knowledge Sharing*, belum adanya alat bantu berupa sistem dalam mendokumentasikan *knowledge* yang dimiliki pegawai. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem *Waterfall* dan menggunakan metode SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) agar terciptanya *Knowledge Sharing*. Penelitian ini menghasilkan suatu sistem *knowledge sharing* dengan menerapkan metode SECI yang dapat mengumpulkan, mengidentifikasi, menyimpan, mengelola, dan menyebarkan pengetahuan yang ada di PT. Telekomunikasi Tbk. (TELKOM) Palembang.

Kata Kunci : Kinerja, Sistem *Knowledge Sharing*, SECI, *Waterfall*, *Knowledge Management*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
APPROVAL SHEET	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERTANYAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
Abstrak	x
Abstract	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
HALAMAN LAMPIRAN	xix
PENDAHULUAN	20
1.1 Latar Belakang	20
1.2 Rumusan Masalah.....	25
1.3 Tujuan Penelitian	25
1.4 Manfaat penelitian	25
1.5 Batasan Masalah	26
BAB II.....	27
TINJAUAN PUSTAKA	27
2.1 PT. Telekomunikasi Indonesia.....	27
2.1.1 Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia.....	27
2.1.2 Visi Dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	30
2.1.3 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	31
2.1.4 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk	32
2.2 <i>Knowledge</i>	32
2.3 <i>Knowledge Managment</i>	34
2.4 <i>Knowledge Sharing</i>	37
2.5 Knowledge Management System (KMS)	39

2.6 Model SECI	41
2.7 <i>Expertise Locator System</i>	43
BAB III	48
METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Data.....	48
3.2 Metode Pengembangan Sistem	49
BAB IV	54
ANALISIS DAN PERANCANGAN	54
4.1. Spesifikasi Kebutuhan.....	54
4.1.1. Tujuan Pengembangan Sistem	54
4.1.2. Gambaran Pengembangan Sistem.....	55
4.1.3. Pernyataan Masalah	56
4.1.4. Hambatan Proyek.....	58
4.1.5. Studi Kelayakan (Aspek Ekonomi/Bisnis).....	60
4.1.6. Studi Kelayakan (Aspek Teknologi).....	60
4.1.7. Ide Solusi Tahap Awal.....	61
4.2. Analisis Sistem.....	61
4.2.1. Analisis Sistem Berjalan	61
4.2.2. Analisis Permasalahan	62
4.2.3. Domain Permasalahan.....	63
4.2.4. <i>Cause-Effect Analysis & System Improvement Objective</i>	64
4.2.5. Analisis Kebutuhan Fungsional	65
4.2.6. Analisis Kebutuhan Non-Fungsional	66
4.3. Perancangan Sistem	67
4.3.1. Desain Logika	67
4.3.1.1. Diagram Dekomposisi.....	68
4.3.1.2. <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	69
4.3.1.3. <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	77
4.3.2. Desain Sistem.....	79
4.3.2.1. <i>Physical Data Flow Diagram (PDFD)</i>	79

4.3.2.2. Skema Basis Data.....	83
4.3.3. Desain Antarmuka	84
4.3.3.1. Desain Antarmuka Login	84
4.3.3.2. Desain Antarmuka Halaman Utama.....	85
4.3.3.3. Desain Antarmuka Halaman Profil	86
4.3.3.4. Desain Antarmuka Halaman Search Expert.....	87
4.3.3.5. Desain Antarmuka Halaman Search People	88
4.3.3.6. Desain Antarmuka Halaman Search Solution.....	89
4.3.3.7. Desain Antarmuka Halaman E-Forum.....	90
4.3.3.8. Desain Antarmuka Form E-Forum	91
4.3.3.9. Desain Antarmuka Form Tanggapan	92
4.3.3.10. Desain Antarmuka Form Solusi	93
BAB V	94
HASIL DAN PEMBAHASAN	94
5.1. Hasil	94
5.1.1. <i>Knowledge Management System (KMS)</i>	94
5.1.2. <i>Knowledge (Pengetahuan)</i>	94
5.2. Pembahasan.....	95
5.2.1. Antarmuka Halaman Login.....	95
5.2.2. Antarmuka Halaman Utama.....	96
5.2.3. Antarmuka Halaman Admin	97
5.2.3.1. Antarmuka Halaman Profil Admin	97
5.2.3.2. Antarmuka Halaman Search Expert.....	98
5.2.3.3. Antarmuka Halaman Search People.....	98
5.2.3.4. Antarmuka Halaman Search Solution.....	99
5.2.3.5. Antarmuka Halaman E-Forum.....	100
5.2.3.6. Antarmuka Halaman Manajemen User	101
5.2.3.7. Antarmuka Halaman Form Tambah dan Edit User.....	101
5.2.3.8. Antarmuka Halaman Konfigurasi Website	102
5.2.3.9. Antarmuka Halaman Pengaturan Logo.....	103

5.2.3.10. Antarmuka Halaman Agama.....	103
5.2.3.11. Antarmuka Form Agama	104
5.2.3.12. Antarmuka Halaman Bagian	105
5.2.3.13. Antarmuka Halaman Form Bagian	105
5.2.3.14. Antarmuka Halaman Aspek Permasalahan	106
5.2.3.15. Antarmuka Halaman Form Aspek Permasalahan	107
5.2.4. Antarmuka Halaman <i>Expert</i>	108
5.2.4.1. Antarmuka Halaman Profil <i>Expert</i>	108
5.2.4.2. Antarmukan Halaman E-Forum.....	109
5.2.4.3. Antarmuka Halaman Form Pertanyaan.....	110
5.2.4.4. Antarmuka Halaman Approval Forum.....	111
5.2.4.5. Antarmuka Halaman Approval Tanggapan	112
5.2.4.6. Antarmuka Halaman Tambah Tanggapan	112
5.2.4.7. Antarmuka Halaman Approval Solusi	113
5.2.4.8. Antarmuka Halaman Tambah Solusi	114
5.2.5. Antarmuka Halaman User.....	115
5.2.5.1. Antarmuka Halaman Profil User.....	115
5.2.5.2. Antarmuka Halaman E-Forum.....	116
5.2.5.4. Antarmuka Halaman Form Tambah Tanggapan.....	117
5.2.5.5. Antarmuka Halaman Search Solution.....	118
5.3. Pengujian Sistem.....	118
5.4. Evaluasi Hasil Pengujian Sistem.....	122
BAB VI	123
KESIMPULAN DAN SARAN	123
6.1 Kesimpulan	123
6.2 Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk	31
Gambar 2. 2 Struktur organisasi PT.Telekom Indonesia TBK.....	32
Gambar 2. 3 Gambar perbedaan Tacit dan Explicit Knowledge (Dalkir, 2005)	34
Gambar 2. 4 SECI model	36
Gambar 2. 5 SECI model	42
Gambar 2. 6 Hierarki Expert dalam Knowledge Network	45
Gambar 2. 7 Program contoh Expertise Locator System	47
Gambar 3. 1 Metode Waterfall	49
Gambar 4. 1 Diagram Dekomposisi.....	68
Gambar 4. 2 Diagram Konteks	70
Gambar 4. 3 Data Flow Diagram Level 1	71
Gambar 4. 4 DFD Level 2 Subproses Kelola Konfigurasi.....	74
Gambar 4. 5 DFD Level 2 Subproses Kelola User	75
Gambar 4. 6 DFD Level 2 Subproses E-Forum.....	76
Gambar 4. 7 Entity Relationship Diagram (ERD)	77
Gambar 4. 8 PDFD Level 1	79
Gambar 4. 9 PDFD Level 2 Subproses Konfigurasi	80
Gambar 4. 10 PDFD Level 2 Subproses Kelola User.....	81
Gambar 4. 11 PDFD Level 2 Subproses E-Forum.....	82
Gambar 4. 12 Skema Basis Data.....	83
Gambar 4. 13 Desain Antarmuka Halaman Login.....	84
Gambar 4. 14 Desain Antarmuka Halaman Utama.....	85
Gambar 4. 15 Desain Antarmuka Halaman Profil	86
Gambar 4. 16 Desain Antarmuka Halaman Search Expert.....	87
Gambar 4. 17 Desain Antarmuka Halaman Search People.....	88
Gambar 4. 18 Desain Antarmuka Halaman Search Solution.....	89
Gambar 4. 19 Desain Antarmuka Halaman E-Forum.....	90
Gambar 4. 20 Desain Antarmuka Form Pertanyaan	91
Gambar 4. 21 Desain Antarmuka Form Tanggapan	92
Gambar 4. 22 Desain Antarmuka Form Solusi	93
Gambar 5. 1 Antarmuka Halaman Login.....	95
Gambar 5. 2 Antarmuka Halaman Utama.....	96
Gambar 5. 3 Antarmuka Halaman Profil Admin	97
Gambar 5. 4 Antarmuka Halaman Search Expert.....	98
Gambar 5. 5 Antarmuka Halaman Search People.....	98
Gambar 5. 6 Antarmuka Halaman Search Solution.....	99
Gambar 5. 7 Antarmuka Halaman E-Forum.....	100
Gambar 5. 8 Antarmuka Halaman Manajemen User.....	101

Gambar 5. 9 Antarmuka Halaman Form User	101
Gambar 5. 10 Antarmuka Halaman Konfigurasi	102
Gambar 5. 11 Antarmuka Halaman Logo	103
Gambar 5. 12 Antarmuka Halaman Agama.....	103
Gambar 5. 13 Antarmuka Halaman Form Agama	104
Gambar 5. 14 Antarmuka Halaman Bagian	105
Gambar 5. 15 Antarmuka Halaman Form Bagian	105
Gambar 5. 16 Antarmuka Halaman Aspek Permasalahan	106
Gambar 5. 17 Antarmuka Halaman Form Aspek Permasalahan	107
Gambar 5. 18 Antarmuka Halaman Profil Expert.....	108
Gambar 5. 19 Antarmuka Halaman E-Forum	109
Gambar 5. 20 Antarmuka Halaman Form Pertanyaan	110
Gambar 5. 21 Antarmuka Halaman Approval Forum.....	111
Gambar 5. 22 Antarmuka Halaman Approval Tanggapan.....	112
Gambar 5. 23 Antarmuka Halaman Tambah Tanggapan.....	112
Gambar 5. 24 Antarmuka Halaman Approval Solusi	113
Gambar 5. 25 Antarmuka Halaman Tambah Solusi	114
Gambar 5. 26 Antarmuka Halaman Profil User.....	115
Gambar 5. 27 Antarmuka Halaman E-Forum	116
Gambar 5. 28 Antarmuka Halaman Form Tambah Forum	116
Gambar 5. 29 Antarmuka Halaman Form Tambah Tanggapan	117
Gambar 5. 30 Antarmuka Halaman Search Solution	118

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Project Goal dan Business Goal	55
Tabel 4. 2 Pengelompokan Menggunakan Framework PIECES	57
Tabel 4. 3 Cause&Effect Analysis	64
Tabel 4. 4 System Improvement Objective	65
Tabel 5. 1 Tabel Pengujian Black Box.....	119

HALAMAN LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Konsultasi	A-1
Lampiran 2. Lembar Rekomendasi Ujian Tugas Akhir	B-2
Lampiran 3. Surat Pengambilan Data	C-3
Lampiran 4. Lembar Wawancara.....	D-4
Lampiran 5. Form Perbaikan	E-5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lingkungan Perusahaan saat ini sudah beralih keera ilmu pengetahuan. Pengetahuan sebagai asset, dimana strategi penyaluran ilmu pengetahuan yang tepat pada orang yang tepat dengan jangka waktu yang sangat cepat. Pergeseran itu menciptakan *Knowledge Management* yang harus dipandang lebih *powerfull* sebagai sumber daya yang penting jadi syarat tercipta keunggulan dalam bersaing bagi organisasi, departemen, unit dan individu menurut Afandi (Desita, 2017). Konsep *Knowledge Management* bisa membantu perusahaan agar tidak dapat mengeluarkan hal dalam menghadapi pencipta sebuah inovasi untuk produk dan jasa yang di miliki oleh perusahaan.

Teknologi informasi berperan penting dalam *knowledge management* sebagai media perantara yang tujuannya untuk menciptakan, menyimpan, dan memelihara pengetahuan. Majunya era teknologi dapat mempengaruhi aspek dalam struktur aktivitas tugas perusahaan hingga memudahkan untuk berbagi pengetahuan. (Soeprpto & Jirzanah, 1995) mengatakan bahwa masyarakat, negara dan kehidupan sangat memerlukan *knowledge management* yang efektif untuk mempercepat proses kearah tujuan yang dicita-citakan. *Knowledge management* yang efektif membutuhkan perspektif dari gabungan proses, orang, dan teknologi informasi.

Kemampuan organisasi untuk mendorong *knowledge sharing* jadi sangat penting karena melalui *knowledge sharing*, pengetahuan bisa di sebar, diimplementasi juga di kembangkan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan kinerja perusahaan yang kemudian menjadikan perusahaan dapat menghadapi tantangan pada masa sekarang maupun masa yang akan datang. *Knowledge sharing* membuat individu agar berfikir kreatif dan efektif hingga menghasilkan inovasi baru yang bermanfaat bagi organisasi menurut Deny (Aristanto, 2017). Menurut definisi *knowledge sharing* oleh (Van Den Hooff & Ridder, 2004) adalah proses individu saling bertukar pengetahuan (*Tacit knowledge* dan *Eksplisit knowledge*). Sehingga perusahaan mempunyai sumber daya manusia berkualitas dan pengetahuan menghadapi perkembangan informasi. Menurut Tiwana (Tiwana, 1999) dalam manajemen pengetahuan terdapat proses yang bervariasi yang di bagi dalam tiga proses utama yaitu akuisisi, *knowledge sharing*, dan utilisasi pengetahuan. Dari pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa *knowledge sharing* dapat mempengaruhi kinerja suatu organisasi. Disini organisasi juga bertugas untuk mendorong karyawan agar dapat melakukan aktivitas *knowledge sharing*.

PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) dijadikan pengetahuan untuk produk utama agar pengelola pengetahuan yang terdapat pada sumber daya manusia. Sumber daya manusia penting bagi perusahaan karena pelaku proses dari manajemen pengetahuan. Evaluasi kinerja (*performance evaluation*) disebut penilaian kerja (*performance appraisal*) adalah proses

untuk mengevaluasi job performance menurut Rivai (Suryalena, 2017) hingga perusahaan mempunyai sumber daya yang berpengetahuan, berkualitas, dan berinovasi untuk menghadapi peningkatan informasi.

PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) merupakan salah satu penyedia layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon tidak bergerak dan telepon nirkabel, komunikasi seluler, layanan jaringan, informasi dan sebagainya. Manajemen PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) mengetahui jika persaingan semakin ketat di bidang penyediaan jasa layanan informasi dan telekomunikasi dengan fenomena itu perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) melakukan sebuah Gerakan untuk menerapkan konsep *Knowledge Management* untuk peningkatan kinerja pegawai. Menurut (Natalia Kosasih & Sri Budiani, 2007) “*Job Procedure* ialah tanggung jawab dan tugas yang bersifat *formal* dan perintah resmi dengan cara melakukan hal-hal”. (Natalia Kosasih & Sri Budiani, 2007). Standar Operasional Perusahaan (SOP) yaitu bentuk konkret dari *explicit knowledge*. Pada SOP sudah dijelaskan setiap bagian tugas berdasar kompetensi karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM).

Sesuai uraian kerja di bidangnya, dapat mengemukakan masalah yang di tinjau dari segi *tacit knowledge* karyawan kesulitan membagikan pengetahuan dikarenakan tersimpan dalam pikiran hingga penyaluran ide-ide jadi terhambat, karena keterbatasannya karyawan sesuai dengan kompetensi, di tinjau dari aspek *tools* yang belum adanya pendokumentasian pengetahuan

karyawan tentang masalah dan solusi yang ada sehingga masalah yang sama berulang kali harus melakukan pengecekan atau analisis yang cukup lama untuk mendapatkan solusi, maka untuk dapat mempercepat penanganan permasalahan tersebut dapat di selesaikan dengan *Knowledge Management System* dan menyalurkan *knowledge* dalam bentuk format digital seperti forum diskusi online .

Untuk menangani permasalahan untuk tercipta berbagai pengetahuan adalah dengan diterapkan aspek *process knowledge management* dengan diterapkannya model SECI (*Socialization, Externalization, Combination, internalization*). Sosialisasi dilaksanakan dengan pertemuan tatap muka (rapat, diskusi, dan pertemuan bulanan). Eksternalisasi dilakukan dengan dokumentasi pada saat rapat. Kombinasi dilaksanakan dari intranet (forum diskusi). Internalisasi bisa didapat dari sumber *explicit knowledge* dari media internet (database organisasi/perusahaan). Dikarena masalah ini berkaitan erat dengan *tacit knowledge sharing* maka peneliti hanya membatasi masalah pada sosialisasi. Sosialisasi meliputi kegiatan berbagi pengetahuan *tacit* antar individu dan maka *knowledge* tersebut harus didokumentasikan, disaring dan dikelola. Istilah sosialiasi digunakan, karena pengetahuan *tacit* disebarkan melalui kegiatan Bersama bukan melalui tulisan atau instruksi verbal. Dengan demikian, pengetahuan *tacit* hanya bisa di sebarakan jika seseorang merasa bebas untuk menjadi seseorang yang lebih besar yang memiliki pengetahuan *tacit* dari orang lain.

Setelah diuraikan dari masalah dan latar belakang ini, di ketahui adanya korelasi yang kuat antar upaya meningkatkan performansi kinerja perusahaan, usaha regenerasi karyawan dan usaha penjaga kekayaan intelektual dengan kebutuhan *Knowledge Management System* dan *Knowledge Sharing System*. Hingga membahas mengenai proses perancangan *Knowledge Sharing System* yang dijadikan seorang ahli/pakar (*expert*) sebagai *center of knowledge expert locator* untuk melakukan regenerasi dan penjagaan kekayaan dari PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM).

Dapat disimpulkan dari latar belakang ini, peneliti berminat meneliti pada PT. Telekomunikasi Tbk. (TELKOM) Sumatera Selatan dengan judul penelitiannya **"Penerapan *Knowledge Management* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Telkom : Studi Kasus pada PT. Telekomunikasi Tbk. (TELKOM) Palembang"**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari hasil latar belakang di atas, dapat dibuat sebuah rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana melakukan penerapan *System Knowledge Sharing* pada PT. Telekomunikasi Tbk. (TELKOM) Palembang yang berbasis *Expertise Locator System* untuk meningkatkan kinerja karyawan dan penjaga kekayaan intelektual pada PT. Telekomunikasi Tbk. (TELKOM) Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui penerapan *Knowledge Management* dalam meningkatkan kinerja pegawai PT. Telekomunikasi Tbk. (TELKOM) Palembang.
2. Merancang system *knowledge sharing* pada PT. Telekomunikasi Tbk. (TELKOM) Palembang.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi dalam melakukan peningkatan daya saing dan penjaga kekayaan intelektual pada PT. Telekomunikasi Tbk. (TELKOM) Palembang melalui suatu system *Knowledge Sharing*.

1.5 Batasan Masalah

Dapat diuraikan dari rumusan masalah ini yang jadi batasan masalah penelitian ialah penerapan *knowledge management* dalam peningkatannya kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Tbk. (TELKOM) Palembang. Yang meliputi *people, process, technology* dan hanya menggunakan proses sosialisasi dalam model SECI.

DAFTAR PUSTAKA

- APO. (2010). *Expertise Locator _ Who's Who - apokmtools*.
- Arbi, M. S., & Syairudin, B. (n.d.). *Perancangan Sistem Knowledge Sharing Berbasis Website Dan Expertise Locator System Sebagai Upaya Peningkatan Daya Saing Pada PT Petrokimia Gresik*. 1–8.
- Aristanto, D. (2017). Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Individual Innovation Capability Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Pln (Persero) Unit Induk Pembangunan Sulawesi Bagian Utara). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 1539–1545. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.16224>
- Bassil, Y. (2012). *A Simulation Model for the Waterfall Software Development Life Cycle*. 2(5).
- Becerra-fernandez, I., Ph, D., & Rodriguez, J. (2001). *Web Data Mining Techniques for Expertise-Locator Knowledge Management Systems*. 280–285.
- Carillo, et al. (2004). *Work in g toward th ird sp ace in co n ten t area literacy: A n exam in atio n o f everyd ay fu n d s o f k n ow led ge an d D isco u rse*. 39(1), 38–70.
- Chang, H. H., & Chuang, S. (2011). Information & Management Social capital and individual motivations on knowledge sharing : Participant involvement as a moderator. *Information & Management*, 48(1), 9–18. <https://doi.org/10.1016/j.im.2010.11.001>
- Dalkir. (2005). *KNOWLEDGE MANAGEMENT IN THEORY AND PRACTICE*.
- Desita, M. (2017). *Penerapan Knowledge Management dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Perpustakaan : Studi Kasus pada Perpustakaan Unika Santo Thomas Medan*. 55. <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/4104/130709034.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=1&zoom=auto,-99,798>
- Fernandez. (2010). Knowledge management: an evolutionary view. In *Choice Reviews Online* (Vol. 46, Issue 05). <https://doi.org/10.5860/choice.46-2713>
- Ghaziri, H., & Awad, E. (2005). Is there a future for knowledge management? *Journal of Information Technology Management*, XVI(1), 31–38. <http://jitm.ubalt.edu/XVI-1/article4.pdf>
- Hairun Nissa, M. I. J. (2016). *Sistem Dashboard Untuk Pendefinisian Kebutuhan Fungsional Sistem Untuk Rancang Bangun Knowledge Management System PT*.

- Telkomsel Regional Sumbagsel*. 8(1), 871–946.
- Hediningrum. (2012). *Evaluasi Knowledge Management Berbasis Knowledge Gap dan Proses Knowledge Management dengan Metode AHP-QFD (Studi Kasus: PT Telkom Bandung)*.
- Maybury, M. T. (2006). *Expert Finding Systems*. September.
- Natalia Kosasih, & Sri Budiani. (2007). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(2), 80–88. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/hot/article/view/16753>
- Nonaka, I. (2007). *The Knowledge-Creating Company*. August.
- O'brien, james A. (2005). *introduction to information system*.
- Rachmawati. (2008). *Analisis Pengaruh Human Capital Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Indonesia)*.
- Samuel, Y. T., Nekmese, Y., & Raymond, K. (2018). *COCOK TUMBUH PADA SUATU DAERA MENGGUNAKAN ALGORITMA FORWARD CHAINING EXPERT SYSTEM FOR DETERMINING THE PLANT OF*.
- Saputra, N. E. (2016). *Penerapan knowledge management system (kms) menggunakan teknik knowledge data discovery (kdd) pada pt pln (persero) ws2jb rayon kayu agung*. 8(2), 1038–1055.
- Smith. (2001). *Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management Second Edition*.
- Soeprapto, S., & Jirzanah. (1995). Dasar-dasar Pengembangan Ilmu Pengetahuan di Indonesia. *Jurnal Filsafat*, 1(1), 1–8.
- Sopandi, O. D., & Saud, U. S. (2016). Implementasi Knowledge Management Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 23(2). <https://doi.org/10.17509/jap.v23i2.5629>
- Subrata, E. R. Y. (2017). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Knowledge Sharing dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT PLN (PERSERO) Area Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 52(1), 130–137.
- Suryalena, N. T. S. (2017). Pengaruh Penilaian Kinerja Karyawan Dan Reward Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Hotel Sapadia Pasir Pengaraian. *Pengaruh Penilaian Kinerja Karyawan*, 4, 1–9.

- Sutrisna, E. (2018). *IMPLEMENTASI KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM BERBASIS WEBSITE DENGAN MODEL SPIRAL PADA PT . TRANS RETAIL INDONESIA*. 3(2).
- Tiwana, A. (1999). Knowledge Management Toolkit , The Amrit Tiwana Knowledge Management Toolkit , The. In *Knowledge Management Toolkit*. <https://doi.org/10.1227/01.neu.0000403833.47211.af>
- Van Den Hooff, B., & Ridder, J. A. (2004). Knowledge sharing in context: The influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*, 8(6), 117–130. <https://doi.org/10.1108/13673270410567675>
- Wijaya, A. E. (2017). *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM MODEL PADA FORUM DISKUSI PETANI BUAH NAGA MENGGUNAKAN CMS phpBB*. 4(1), 44–51.
- Zuhal. (2010). *knowledge*. 1–10.
- Zulfa, A., Nurbaiti, & Fatmawati, E. (2013). Implementasi Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Kabupaten Sukoharjo. *Ilmu Perpustakaan*, 2(3), 1–8. https://fib.undip.ac.id/digilib/home/fib.undip.ac.id/files/e_book/Amalia_zulfa_Nurbaiti-A2D009068.pdf%0A%0A
- Zuraidah, E. (2018). Knowledge Management System Untuk SDM Menggunakan Seci Model (Studi Kasus: Koperasi Karyawan). *Jurnal Informatika*, 5(1), 157–168. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2481>