

**PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM MENGGUNAKAN
SECI MODEL SEBAGAI MEDIA KNOWLEDGE SHARING PADA PDAM
TIRTA LEMATANG KABUPATEN LAHAT**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Indra Tiara Saputra

09031281823057

JURUSAN SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENERAPAN ***KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*** MENGGUNAKAN SECI MODEL SEBAGAI MEDIA ***KNOWLEDGE SHARING*** PADA PDAM TIRTA LEMATANG KABUPATEN LAHAT

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di
Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh :

Indra Tiara Saputra

09031281823057

Palembang, 6 Januari 2023

Pembimbing I,




Ken Ditha Tania, M.Kom.
NIP. 198507182012122003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indra Tiara Saputra
NIM : 09031281823057
Program Studi : Sistem Informasi Reguler (S1)
Judul Skripsi : Penerapan *Knowledge Management System* Menggunakan SECI Model Sebagai Media *Knowledge Sharing* Pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 17%

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

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



Palembang, 6 Januari 2023



Indra Tiara Saputra
09031281823057

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin
Tanggal : 21 November 2022

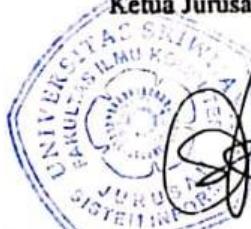
Nama : Indra Tiara Saputra
NIM : 09031281823057
Judul : Penerapan Knowledge Management System Menggunakan
SECI Model Sebagai Media Knowledge Sharing Pada PDAM
Tirta Lematang Kabupaten Lahat

Tim Penguji :

1. Pembimbing : Ken Ditha Tania, M.Kom.
2. Ketua Penguji : Dr. Ermatita, M.Kom.
3. Penguji I : Jaidan Jauhari, M.T.
4. Penguji II : Alisela Meiriza, M.T.



Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP.197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوْا بِالصَّابِرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِيْنَ

**“Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan
(kepada Allah) dengan sabar dan shalat.
Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar.”**

(QS. Al-Baqarah Ayat 153)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Diri Sendiri, Indra Tiara Saputra
- ❖ Ayah, Ibu, Adik, dan Keluarga Besar
- ❖ Sahabat dan Teman Teman Seperjuangan
- ❖ Dosen Penguji dan Pembimbing Saya.
- ❖ Para Dosen, Pegawai, dan Staff Fasilkom Unsri
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan pada Allah SWT atas limpahan ridho, rahmat, rezeki, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Penerapan Knowledge Management System Menggunakan SECI Model Sebagai Media Knowledge Sharing Pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat**". Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama penulisan skripsi, penulis menemukan berbagai hambatan, rintangan serta kesulitan. Namun berkat pertolongan Allah SWT, do'a, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan penulis dengan baik. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan adikku yang tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam segala hal kepada penulis baik moril maupun materil selama menjalani pendidikan.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Rahmat Izwan Heroza, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Ibu Ken Ditha Tania,M.T. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama melakukan penyusunan skripsi.
7. Seluruh dosen pengaji yang telah membantu membahas dan menyempurnakan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
9. Kak Angga selaku Admistrasi Program Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membantu proses pengurusan berkas dan informasi terkait perkuliahan.
10. Bapak H. Andawijaya, S.Kom, PIA. selaku Direktur Utama PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat yang telah memberikan izin bagi penulis

untuk melakukan penelitian tugas akhir.

11. Ibu Siti Nur Qomariyah selaku Kepala Sub Bagian Personalia dan seluruh karyawan PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian tugas akhir
12. Teman-teman Grampaka United dan teman-teman semasa sekolah yang selalu menjadi tempat bersantai disaat penulis kesulitan.
13. Sahabat terbaik semasa kuliah, untuk Aqbil dan Thomas yang hampir setiap hari selalu bersama dalam segala keadaan dan kondisi.
14. Teman-teman kosan Gustho, Putra, Rahman, Muchlisin, Salman dan Ifan yang selalu menjadi tempat bersantai disaat penulis kesulitan.
15. Bapak, ibu dan keluarga Bedeng Segonang Jaya yang selalu menjadi tempat bersantai disaat penulis kesulitan dan memberikan motivasi kepada penulis.
16. Teman seperjuangan SINUS A (Sistem Informasi Reguler A 2018) dan Teman HIMABLOG yang selalu memberikan keceriaan dan memberikan motivasi bagi penulis dalam mengerjakan tugas akhir.
17. Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HIMSI) yang telah memberikan pengalaman yang sangat berarti selama penulis mengikuti organisasi.
18. Seluruh teman-teman seperjuangan Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2018 yang sama-sama berjuang meraih gelar sarjana.
19. Kakak tingkat yang memberikan arahan dan bimbingan agar penulis dapat memahami banyak hal dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi pada masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan serta melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.

Palembang, 6 Januari 2023

Indra Tiara Saputra
09031281823057

**PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM MENGGUNAKAN
SECI MODEL SEBAGAI MEDIA KNOWLEDGE SHARING PADA PDAM
TIRTA LEMATANG KABUPATEN LAHAT**

Oleh

Indra Tiara Saputra

09031281823057

ABSTRAK

Pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat masih terdapat aktivitas pemindahan posisi karyawan ke bagian lain, hal ini mengakibatkan karyawan perlu untuk beradaptasi kembali pada bagian yang baru ditempati, namun pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung proses adaptasi karyawan masih sulit untuk didapatkan, maka dari itu dibutuhkannya *knowledge management system* sebagai sarana yang dapat mendukung proses pembelajaran karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah membangun *knowledge management system* menggunakan SECI model sebagai media *knowledge sharing* pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat. Penelitian ini menggunakan SECI model dalam pembentukan pengetahuan yang memungkinkan pengelolaan pengetahuan menjadi lebih efektif dengan empat metode transfer pengetahuan yang terdiri dari *socialization*, *externalization*, *combination*, dan *internalization* serta menggunakan metode *waterfall* dalam mengembangkan *knowledge management system* dengan pendekatan sistematis dan berurutan dengan tahapan yang dimulai dari perencanaan hingga pemeliharaan. Penelitian ini telah menghasilkan sebuah sistem yang dapat memfasilitasi karyawan PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat dalam menerapkan budaya *knowledge sharing* antar sesama karyawan.

Kata Kunci : PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat, *Knowledge Sharing*, *Knowledge Management System*, *Waterfall*, SECI model.

**IMPLEMENTATION OF KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM
USING SECI MODEL AS KNOWLEDGE SHARING IN PDAM TIRTA
LEMATANG LAHAT REGENCY**

By

Indra Tiara Saputra

09031281823057

ABSTRACT

In PDAM Tirta Lematang Lahat Regency there are activities that transfer employee from one position to another position and conducted employee have to re-adapt in every new position, however the knowledge to support this process still hard to get. So knowledge management system is needed to support the learning process. The purpose of this research is to build a knowledge management system using SECI model as a knowledge sharing media in PDAM Tirta Lematang Lahat Regency. This research using SECI model that sustain knowledge management process to be more effective with four knowledge transfer method that is socialization, externalization, combination, and internalization and using the waterfall method in developing a knowledge management system with a systematic and sequential approach with stages starting from planning to maintenance. This research has produced a system that can facilitate PDAM Tirta Lematang Lahat Regency employee in implementing a culture of knowledge sharing among fellow employee.

Keywords : PDAM Tirta Lematang Lahat Regency, Knowledge Sharing, Knowledge Management System, Waterfall, SECI model.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMAHAN DAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Profil	7
2.1.1. Sejarah Singkat	7
2.1.2. Visi dan Misi.....	7
2.1.2.1. Visi	7
2.1.2.2. Misi	7
2.2. Struktur Organisasi.....	8
2.3. Tugas Pokok dan Fungsi	8
2.4. <i>Knowledge</i>	19
2.5. <i>Knowledge Management</i>	22
2.6. <i>Knowledge Management System</i>	23
2.7. <i>Knowledge Sharing</i>	25
2.8. SECI Model.....	25
2.9. Penelitian Sebelumnya	27
2.10. Model <i>Waterfall</i>	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. <i>Flowchart</i> Penelitian	32

3.2. Objek Penelitian	33
3.3. Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.1. Jenis Data.....	33
3.3.2. Sumber Data	34
3.3.3. Metode Pengumpulan Data.....	34
3.3.4. Deskripsi Data.....	35
3.4. Metode Pengembangan Sistem	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Perencanaan <i>Knowledge Management System</i>	43
4.2. Analisis <i>Knowledge Management System</i>	43
4.2.1. Pernyataan Masalah	43
4.2.2. Pernyataan Kebutuhan	44
4.2.3. Hambatan Dalam Proses Bisnis	45
4.2.4. Hambatan Dalam Teknologi	46
4.2.5. Domain Permasalahan	46
4.2.6. Analisis Masalah.....	47
4.2.6.1. <i>Ishikawa Diagram</i>	47
4.2.6.2. <i>Cause Effect Analysis & System Improvement Objective</i>	50
4.2.7. Analisis Kebutuhan.....	55
4.2.7.1. Kebutuhan Umum Berdasarkan SECI Model	55
4.2.7.2. Kebutuhan Fungsional	58
4.2.7.3. Kebutuhan Non Fungsional	61
4.3. Desain <i>Knowledge Management System</i>	63
4.3.1. Rancangan Tim Pengguna <i>Knowledge Management</i>	63
4.3.2. Rancangan Proses <i>Knowledge Management</i>	63
4.3.2.1. Diagram Dekomposisi.....	64
4.3.2.2. <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	64
4.3.2.3. <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	74
4.3.2.4. Skema <i>Database</i>	76
4.3.3. Rancangan <i>Interface Knowledge Management System</i>	77
4.3.3.1. Halaman <i>Login</i>	77
4.3.3.2. Halaman Lupa <i>Password</i>	77
4.3.3.3. Halaman Utama.....	78
4.3.3.4. Halaman Akun Saya – Data Saya	79

4.3.3.5. Halaman Akun Saya – Pengaturan Akun.....	80
4.3.3.6. Halaman Pengetahuan Saya – Pengetahuan <i>Tacit</i>	80
4.3.3.7. Halaman Tambah Pengetahuan <i>Tacit</i>	81
4.3.3.8. Halaman Detail Pengetahuan <i>Tacit</i>	82
4.3.3.9. Halaman Perbarui Pengetahuan <i>Tacit</i>	83
4.3.3.10. Halaman Komentar Pengetahuan <i>Tacit</i>	84
4.3.3.11. Halaman Pengetahuan Saya – Pengetahuan <i>Explicit</i>	85
4.3.3.12. Halaman Pengetahuan Saya – Tambah Pengetahuan <i>Explicit</i>	85
4.3.3.13. Halaman Pengetahuan Saya – Detail Pengetahuan <i>Explicit</i>	86
4.3.3.14. Halaman Pengetahuan Saya – Perbarui Pengetahuan <i>Explicit</i>	87
4.3.3.15. Halaman Pengetahuan Saya – Komentar Pengetahuan <i>Explicit</i> .	88
4.3.3.16. Halaman Pengetahuan –Pengetahuan <i>Tacit</i>	89
4.3.3.17. Halaman Pengetahuan –Pengetahuan <i>Explicit</i>	89
4.3.3.18. Halaman Diskusi	90
4.3.3.19. Halaman Tambah Diskusi	90
4.3.3.20. Halaman Respon Diskusi	91
4.3.3.21. Halaman Ubah Diskusi	92
4.3.3.22. Halaman Pencarian.....	93
4.3.3.23. Halaman Pimpinan – Validasi Pengetahuan <i>Tacit</i>	93
4.3.3.24. Halaman Detail Validasi Pengetahuan <i>Tacit</i>	94
4.3.3.25. Halaman Pimpinan – Validasi Pengetahuan <i>Explicit</i>	95
4.3.3.26. Halaman Detail Validasi Pengetahuan <i>Explicit</i>	96
4.3.3.27. Halaman Admin – Kelola Akun.....	97
4.3.3.28. Halaman Tambah Akun	98
4.3.3.29. Halaman Ubah Peran	98
4.3.3.30. Halaman Ubah <i>Password</i>	99
4.3.3.31. Halaman Admin – Kelola Pengguna.....	99
4.3.3.32. Halaman Tambah Pengguna	100
4.3.3.33. Halaman Ubah Pengguna.....	101
4.3.3.34. Halaman <i>Logout</i>	102
4.4. Impelemtnasi <i>Knowledge Management System</i>	102
4.4.1. Halaman <i>Login</i>	102
4.4.2. Halaman Lupa <i>Password</i>	103
4.4.3. Halaman Utama	103

4.4.4. Halaman Akun Saya – Data Saya	104
4.4.5. Halaman Akun Saya – Pengaturan Akun	105
4.4.6. Halaman Pengetahuan Saya – Pengetahuan <i>Tacit</i>	105
4.4.7. Halaman Tambah Pengetahuan <i>Tacit</i>	106
4.4.8. Halaman Detail Pengetahuan <i>Tacit</i>	107
4.4.9. Halaman Perbarui Pengetahuan <i>Tacit</i>	107
4.4.10. Halaman Komentar Pengetahuan <i>Tacit</i>	108
4.4.11. Halaman Pengetahuan Saya – Pengetahuan <i>Explicit</i>	109
4.4.12. Halaman Pengetahuan Saya – Tambah Pengetahuan <i>Explicit</i>	109
4.4.13. Halaman Pengetahuan Saya – Detail Pengetahuan <i>Explicit</i>	110
4.4.14. Halaman Pengetahuan Saya – Perbarui Pengetahuan <i>Explicit</i>	111
4.4.15. Halaman Pengetahuan Saya – Komentar Pengetahuan <i>Explicit</i>	111
4.4.16. Halaman Pengetahuan –Pengetahuan <i>Tacit</i>	112
4.4.17. Halaman Pengetahuan –Pengetahuan <i>Explicit</i>	113
4.4.18. Halaman Diskusi	113
4.4.19. Halaman Tambah Diskusi.....	114
4.4.20. Halaman Respon Diskusi.....	114
4.4.21. Halaman Ubah Diskusi	115
4.4.22. Halaman Pencarian	116
4.4.23. Halaman Pimpinan – Validasi Pengetahuan <i>Tacit</i>	116
4.4.24. Halaman Detail Validasi Pengetahuan <i>Tacit</i>	117
4.4.25. Halaman Pimpinan – Validasi Pengetahuan <i>Explicit</i>	118
4.4.26. Halaman Detail Validasi Pengetahuan <i>Explicit</i>	118
4.4.27. Halaman Admin – Kelola Akun	119
4.4.28. Halaman Tambah Akun	120
4.4.29. Halaman Ubah Peran	120
4.4.30. Halaman Ubah <i>Password</i>	121
4.4.31. Halaman Admin – Kelola Pengguna	121
4.4.32. Halaman Tambah Pengguna	122
4.4.33. Halaman Ubah Pengguna.....	123
4.4.34. Halaman <i>Logout</i>	123
4.4.35. Notifikasi <i>E-mail</i>	124
4.5. Verifikasi <i>Knowledge Management System</i>	124
4.6. Pemeliharaan <i>Knowledge Management System</i>	129

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	131
5.1. Kesimpulan.....	131
5.2. Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	133
DAFTAR LAMPIRAN	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat	8
Gambar 2.2 SECI Model	26
Gambar 2.3 Metode <i>Waterfall</i>	30
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	32
Gambar 4.1 <i>Isikawa Diagram</i> Kegiatan <i>Knowledge Sharing</i> Masih Belum Aktif Dilakukan.....	48
Gambar 4.2 <i>Ishikawa Diagram</i> Belum Tersedianya Dokumentasi <i>Tacit Knowledge</i> Yang Dimiliki Oleh Karyawan	48
Gambar 4.3 <i>Ishikawa Diagram</i> <i>Knowledge</i> Yang Telah Terdokumentasi Rentan Hilang Atau Tidak Ditemukan.....	49
Gambar 4.4 <i>Ishikawa Diagram</i> Proses Pencarian <i>Knowledge</i> Dan Data Penting Yang Diperlukan Masih Sulit Untuk Dilakukan.....	49
Gambar 4.5 <i>Ishikawa Diagram</i> Belum Adanya Sebuah Wadah Bagi Karyawan Untuk Melakukan Diskusi Agar Dapat Menghasilkan <i>Knowledge</i> Baru.....	50
Gambar 4.6 Diagram Dekomposisi	64
Gambar 4.7 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 0	65
Gambar 4.8 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 1	66
Gambar 4.9 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 2 Proses Manajemen <i>Tacit Knowledge</i>	68
Gambar 4.10 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 2 Proses Manajemen <i>Explicit Knowledge</i>	69
Gambar 4.11 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 2 Proses Manajemen Forum Diskusi	70
Gambar 4.12 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 2 Proses Kelola Akun.....	71
Gambar 4.13 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 2 Proses Kelola Pengguna	72
Gambar 4.14 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 2 Proses Verifikasi <i>Knowledge</i>	73
Gambar 4.15 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	74
Gambar 4.16 Skema Database	76
Gambar 4.17 Halaman <i>Login</i>	77
Gambar 4.18 Halaman Lupa <i>Password</i>	77
Gambar 4.19 Halaman Utama	78
Gambar 4.20 Halaman Data Saya.....	79
Gambar 4.21 Halaman Pengaturan Akun	80
Gambar 4.22 Halaman Pengetahuan <i>Tacit</i>	80
Gambar 4.23 Halaman Tambah Pengetahuan <i>Tacit</i>	81
Gambar 4.24 Halaman Detail Pengetahuan <i>Tacit</i>	82
Gambar 4.25 Halaman Perbarui Pengetahuan <i>Tacit</i>	83
Gambar 4.26 Halaman Komentar Pengetahuan <i>Tacit</i>	84
Gambar 4.27 Halaman Pengetahuan <i>Explicit</i>	85
Gambar 4.28 Halaman Tambah Pengetahuan <i>Explicit</i>	85

Gambar 4.29 Halaman Detail Pengetahuan <i>Explicit</i>	86
Gambar 4.30 Halaman Perbarui Pengetahuan <i>Explicit</i>	87
Gambar 4.31 Halaman Komentar Pengetahuan <i>Explicit</i>	88
Gambar 4.32 Halaman Pengetahuan <i>Tacit</i>	89
Gambar 4.33 Halaman Pengetahuan <i>Explicit</i>	89
Gambar 4.34 Halaman Diskusi.....	90
Gambar 4.35 Halaman Tambah Diskusi.....	90
Gambar 4.36 Halaman Respon Diskusi.....	91
Gambar 4.37 Halaman Ubah Diskusi	92
Gambar 4.38 Halaman Pencarian	93
Gambar 4.39 Halaman Validasi Pengetahuan <i>Tacit</i>	93
Gambar 4.40 Halaman Detail Validasi Pengetahuan <i>Tacit</i>	94
Gambar 4.41 Halaman Validasi Pengetahuan <i>Explicit</i>	95
Gambar 4.42 Halaman Detail Validasi Pengetahuan <i>Explicit</i>	96
Gambar 4.43 Halaman Kelola Akun	97
Gambar 4.44 Halaman Tambah Akun.....	98
Gambar 4.45 Halaman Ubah Peran	98
Gambar 4.46 Halaman Ubah <i>Password</i>	99
Gambar 4.47 Halaman Kelola Pengguna	99
Gambar 4.48 Halaman Tambah Pengguna	100
Gambar 4.49 Halaman Ubah Pengguna	101
Gambar 4.50 Halaman <i>Logout</i>	102
Gambar 4.51 Halaman <i>Login</i>	102
Gambar 4.52 Halaman Lupa <i>Password</i>	103
Gambar 4.53 Halaman Utama	103
Gambar 4.54 Halaman Data Saya.....	104
Gambar 4.55 Halaman Pengaturan Akun	105
Gambar 4.56 Halaman Pengetahuan <i>Tacit</i>	105
Gambar 4.57 Halaman Tambah Pengetahuan <i>Tacit</i>	106
Gambar 4.58 Halaman Detail Pengetahuan <i>Tacit</i>	107
Gambar 4.59 Halaman Perbarui Pengetahuan <i>Tacit</i>	107
Gambar 4.60 Halaman Komentar Pengetahuan <i>Tacit</i>	108
Gambar 4.61 Halaman Pengetahuan <i>Explicit</i>	109
Gambar 4.62 Halaman Tambah Pengetahuan <i>Explicit</i>	109
Gambar 4.63 Halaman Detail Pengetahuan <i>Explicit</i>	110
Gambar 4.64 Halaman Perbarui Pengetahuan <i>Explicit</i>	111
Gambar 4.65 Halaman Komentar Pengetahuan <i>Explicit</i>	111
Gambar 4.66 Halaman Pengetahuan <i>Tacit</i>	112
Gambar 4.67 Halaman Pengetahuan <i>Explicit</i>	113
Gambar 4.68 Halaman Diskusi.....	113
Gambar 4.69 Halaman Tambah Diskusi.....	114
Gambar 4.70 Halaman Respon Diskusi.....	114
Gambar 4.71 Halaman Ubah Diskusi	115
Gambar 4.72 Halaman Pencarian	116
Gambar 4.73 Halaman Validasi Pengetahuan <i>Tacit</i>	116

Gambar 4.74 Halaman Detail Validasi Pengetahuan <i>Tacit</i>	117
Gambar 4.75 Halaman Validasi Pengetahuan <i>Explicit</i>	118
Gambar 4.76 Halaman Detail Validasi Pengetahuan <i>Explicit</i>	118
Gambar 4.77 Halaman Kelola Akun	119
Gambar 4.78 Halaman Tambah Akun.....	120
Gambar 4.79 Halaman Ubah Peran	120
Gambar 4.80 Halaman Ubah <i>Password</i>	121
Gambar 4.81 Halaman Kelola Pengguna	121
Gambar 4.82 Halaman Tambah Pengguna.....	122
Gambar 4.83 Halaman Ubah Pengguna	123
Gambar 4.84 Halaman <i>Logout</i>	123
Gambar 4.85 Notifikasi <i>E-mail</i>	124

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jabatan, Tugas Pokok dan Fungsi	9
Tabel 2.2 Jabatan dan Fungsi	14
Tabel 2.3 <i>Tacit Knowledge vs Explicit Knowledge</i>	21
Tabel 2.4 Penelitian Sebelumnya	27
Tabel 3.1 Kegiatan <i>Knowledge Management</i> Dalam Proses SECI Model	38
Tabel 3.2 Fitur <i>Knowledge Management System</i> Dalam Proses SECI Model	38
Tabel 4.1 <i>Cause Effect Analysis & System Improvement Objective</i>	50
Tabel 4.2 Kebutuhan Umum Pembangunan <i>Knowledge Management System</i> Berdasarkan SECI Model	55
Tabel 4.3 Kebutuhan Fungsional.....	58
Tabel 4.4 Kebutuhan Non Fungsional Berdasarkan PIECES Framework.....	61
Tabel 4.5 <i>Black Box Testing</i>	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	A-1
Lampiran 2 Form Wawancara.....	B-2
Lampiran 3 Dokumentasi	C-3
Lampiran 4 Form Perbaikan Ujian Komprehensif	D-4
Lampiran 5 Keterangan Pengecekan <i>Similarity</i>	E-5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengetahuan dikategorikan sebagai sumber daya yang unik, hal ini dikarenakan pengetahuan itu sendiri tidak akan berkurang meskipun dibagikan kepada seluruh individu yang ada pada perusahaan, pengetahuan yang dibagikan akan terus berkembang dan memberikan berbagai manfaat bagi kemajuan perusahaan dan individu yang bekerja di dalamnya (Wulandari & Nurisani, 2020). Bagi sebuah perusahaan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap karyawan yang bekerja di dalamnya merupakan aset yang sangat berharga, karena dengan semakin banyaknya pengetahuan yang dimiliki oleh setiap karyawan maka dapat meningkatkan kinerja perusahaan (Priambudi & Tania, 2018). Perusahaan yang mampu memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap individunya dapat dikatakan sebagai perusahaan yang kompetitif, namun untuk memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki tersebut membutuhkan sebuah tempat yang dapat mewadahi dan mendukung pembentukan pengetahuan sehingga pengetahuan tersebut dapat digunakan sebagai keunggulan bersaing bagi perusahaan (Widhasmara & Solichin, 2017).

Knowledge sharing merupakan suatu konsep yang mengilustrasikan aktivitas interaksi antar individu melalui proses komunikasi yang bertujuan sebagai media pengembangan diri bagi setiap individu di dalamnya (Kimberly et al., 2019).

Knowledge management dipandang sebagai suatu proses pengetahuan yang memiliki tahapan pendefinisian pengetahuan, penciptaan pengetahuan, akuisisi pengetahuan, berbagi pengetahuan dan penerapan pengetahuan yang menyebabkan

peningkatan kualitas dari pengetahuan itu sendiri dan menghasilkan pengetahuan yang baru (Razzaq et al., 2019). *Knowledge management system* didefinisikan sebagai media pengelolaan pengetahuan yang dapat digunakan sebagai fasilitas pendukung proses *knowledge management* bagi perusahaan (Cahyaningsih & Sari, 2018).

PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat merupakan salah satu badan usaha milik daerah yang bergerak dalam bidang pendistribusian air bersih bagi masyarakat Kabupaten Lahat. Agar dapat selalu produktif dalam memberikan pelayanan dan menyediakan air bersih bagi masyarakat, setiap karyawan perlu memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas, terutama dalam bidang pekerjaan yang ditempati, sehingga dalam melaksanakan setiap tugas utamanya dapat dikerjakan dengan optimal. Akan tetapi dengan masih adanya aktivitas pemindahan posisi karyawan ke bagian lain, mengakibatkan karyawan perlu untuk beradaptasi kembali pada bagian yang baru ditempati, namun pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung proses adaptasi karyawan masih sulit untuk didapatkan dan juga untuk melakukan interaksi secara langsung masih cukup sulit dikarenakan kesibukan dari masing-masing karyawan itu sendiri. Sehingga hal tersebut mengakibatkan karyawan perlu secara mandiri untuk mencari tahu dan mempelajari pengetahuan yang diperlukan pada bidang pekerjaan yang baru. Selain itu, karyawan juga diharuskan untuk dapat mengambil suatu keputusan atau tindakan secara cepat dan akurat, akan tetapi pengetahuan pendukung yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan atau tindakan tersebut masih belum tersedia secara lengkap. Sehingga jika karyawan mengambil suatu keputusan tanpa adanya referensi pengetahuan dan pengalaman yang cukup dapat mengakibatkan timbulnya resiko

dikemudian hari. Dengan demikian diperlukannya *knowledge management system* sebagai sarana yang dapat mendukung proses pembelajaran karyawan dan juga dapat mendukung aktivitas karyawan dalam berbagi pengetahuan dengan karyawan lainnya, sehingga dapat membantu karyawan dalam beradaptasi dengan bidang pekerjaan yang baru dan dapat membantu karyawan dalam mengambil suatu keputusan atau tindakan dengan cepat dan akurat.

PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat juga aktif memberikan pelatihan kepada karyawannya sebagai upaya untuk menambah pengetahuan serta meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawannya, akan tetapi tidak semua karyawan dapat mengikuti pelatihan tersebut, hal ini dikarenakan pelatihan yang diberikan dari pusat hanya membuka beberapa bidang tertentu saja. Sehingga menyebabkan pengetahuan yang didapatkan oleh setiap karyawan tidak merata. Dan juga, masih kurangnya antusiasme karyawan untuk mendokumentasikan setiap pengetahuan penting yang dibahas dalam kegiatan diskusi maupun pelatihan yang diikuti, sehingga pengetahuan penting yang dibahas dalam kegiatan tersebut bisa hilang begitu saja. Selain itu, penyimpanan dokumen pengetahuan masih belum disimpan secara terstruktur, yang menyebabkan pengetahuan yang dibutuhkan sulit untuk dicari. Oleh karena itu perlu diterapkannya *knowledge management system* untuk memfasilitasi pengelolaan dan penyimpanan pengetahuan secara terstruktur yang akan memudahkan pemanfaatan pengetahuan, penyebaran pengetahuan dan pencarian pengetahuan yang dibutuhkan, sehingga dapat membantu karyawan dalam menggunakan pengetahuan sebagai media pembelajaran untuk menambah pengetahuan dan meningkatkan kemampuan yang dimiliki karyawan.

Menurut Nonaka dan Takeuchi dalam (Saraswati, 2018) Mengemukakan bahwa pengetahuan merupakan sesuatu yang bersifat dinamis dan dapat berubah dalam bentuk *tacit* atau *explicit*. Kemudian diusulkannya suatu model dalam proses penciptaan pengetahuan, yang dapat memungkinkan organisasi untuk mengelola proses tersebut secara efektif. Model tersebut memiliki empat langkah yang disebut SECI model (*Socialization, Externalization, Combination, dan Internalization*). Dan juga menurut Nonaka dan Takeuchi dalam (Zuraidah, 2018) Untuk meningkatkan kualitas individu yang ada pada organisasi diperlukan *knowledge management* yang baik, faktor yang sangat penting dalam menjaga kualitas pengetahuan pada *knowledge management system* adalah pengetahuan yang akan digunakan sebagai dasar transfer pengetahuan, sehingga pengetahuan tersebut dapat digunakan untuk melakukan inovasi. Kemudian diusulkan empat metode transfer pengetahuan yang dikenal dengan SECI model.

SECI model sebagai media *knowledge sharing* merupakan model yang dipublikasikan oleh Nonaka dan Takeuchi yang terbagi atas *tacit knowledge* dan *explicit knowledge* yang terdiri dari proses *socialization, externalization, combination* dan *internalization*. SECI model dapat diterapkan dalam ruang lingkup *face to face, peer to peer, group to group* dan *on the site* (Nurcahyo & Sensuse, 2019). Penggunaan SECI model memungkinkan pengelolaan pengetahuan menjadi lebih efektif dengan empat metode transfer pengetahuan yang terdiri dari *socialization, externalization, combination, dan internalization* (Siswanto, 2021).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penulis memutuskan untuk menulis penelitian tugas akhir dengan berjudul “**Penerapan**

Knowledge Management System Menggunakan SECI Model Sebagai Media Knowledge Sharing Pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dari penelitian ini yaitu bagaimana menerapkan *knowledge management system* menggunakan SECI model sebagai media *knowledge sharing* agar dapat mendukung proses belajar karyawan dalam upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini yaitu :

1. Menganalisa *knowledge* yang ada pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat.
2. Merancang *knowledge management system* menggunakan SECI model pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat.
3. Membangun *knowledge management system* sebagai media *knowledge sharing* pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan penulis dari penelitian tugas akhir ini yaitu

1. *Knowledge management system* dapat membantu PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat dalam mendokumentasikan dan menyimpan pengetahuan secara terstruktur sehingga dapat mengurangi resiko

kehilangan pengetahuan dan memberikan kemudahan dalam mengakses pengetahuan yang dibutuhkan.

2. *Knowledge management system* dapat membantu PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat dalam mengelola pengetahuan, sehingga pengetahuan tersebut dapat digunakan secara terus menerus.
3. *Knowledge management system* dapat membantu karyawan PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat dalam aktivitas berbagi pengetahuan dengan karyawan lainnya, sehingga dapat menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan yang dimiliki karyawan.

1.5. Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dibahas dapat lebih fokus dan terarah serta menghindari penyimpangan ataupun meluasnya masalah pokok dari penelitian ini, maka batasan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Objek penelitian yaitu PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat.
2. Tidak menghitung indikator lama waktu adaptasi karyawan pada bidang pekerjaan yang baru.
3. Merancang dan menerapkan *knowledge management system* pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat.
4. Dalam menerapkan *knowledge management system* pada PDAM Tirta Lematang Kabupaten Lahat, penulis menggunakan SECI Model.
5. Pengembangan *knowledge management system* berupa aplikasi berbasis *website* dan menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor* (PHP) dengan menggunakan *database MySQL*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agasti, G. W., Irfansyah, P., & Harli, E. (2021). *Knowledge Management System Pemesanan Dan Informasi Makanan Pada Bakmi Golek Rawamangun*. 14(2), 202–213.
- Anggraeni, S., Sunarti, S., & Sundari, J. (2018). Analisa Dan Perancangan *Knowledge Management System* Pada SMA Negeri Ragunan Jakarta Selatan. *Journal Of Applied Informatics And Computing*, 2(2), 51–56. <Https://Doi.Org/10.30871/Jaic.V2i2.1000>
- Aristanto, D. B. (2017). Pengaruh *Knowledge Sharing Terhadap Individual Innovation Capability* Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Pln (Persero) Unit Induk Pembangunan Sulawesi Bagian Utara). 5(2), 1539–1545.
- Baharun, H., Hefniy, Silviani, Maarif, M. A., & Wibowo, A. (2021). *Knowledge Sharing Management : Strategy For Improving The Quality Of Human Resources*. 05(01), 129–139.
- Cahyaningsih, E., & Sari, W. P. (2018). *Determine Supporting Features For Mobile Application Of NUSANTARA*. *Proceeding Of The Electrical Engineering Computer Science And Informatics*, 5(5), 16–18.
- Chasanah, N., Diantono, P., Faiz, M. N., Soetomo, J., Karangcengis, N., & Cilacap, K. (2021). Implementasi Metode *Waterfall* Dalam Sistem Informasi *Knowledge Management* Untuk *Digital Marketing*. 12(01), 71–80. <https://doi.org/10.35970/infotekmesin.v12i1.363>
- Kartika, N. L. A., & Sarja, Y. (2017). Penerapan *Knowledge Management System* Sebagai Media Transfer Pengetahuan. 3(1), 18–23.
- Kimberly, J. F., Prakoso, D. B., & Christian, T. (2019). Peran *Individual Innovation Capability , Motivasi Intrinsik , Dan Self-Efficacy* Terhadap Kinerja Individu. 17(2), 231–243.
- Lestari, E. W. (2018). Prototipe *Knowledge Management System* Sebagai Media Pembelajaran *Distance Learning* Dengan Pendekatan SECI Dan MVC. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, XX(2), 9–18. <https://doi.org/10.31294/p.v20i2.3624>
- Mulyanto, A., & Prakoso, A. D. (2022). Penerapan *Knowledge Management System Quality Control* Pada Kriteria Part Ng Dan Ok Di PT Setia Guna Selaras Dengan Menggunakan SECI Model. 7(2), 1–9.
- Nawaningtyas Pusparini, N., Budiyantara, A., & Lusa, S. (2020). Pengaruh *Knowledge Management System* Untuk Jenjang Jabatan Akademik dengan Model SECI. *Jurnal Manajemen Informatika*, 4(1), 80–88. www.hukumonline.com,
- Ngantung, T., Tanaama, A., & Manado, U. (2018). Perancangan Dan Implementasi *Knowledge Management* Laboran Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana Dengan Menggunakan Mediawiki. *Frontiers: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1, 189–200. <https://doi.org/10.36412/frontiers/001035e1/agustus201801.07>
- Nurcahyo, R., & Sensuse, D. I. (2019). *Knowledge Management System* Dengan Seci Model Sebagai Media *Knowledge Sharing* Pada Proses Pengembangan Perangkat Lunak Di Pusat Komputer Universitas Tarumanagara. *Jurnal Teknologi Terpadu*, 5(2), 63–76. <Https://Doi.Org/10.54914/Jtt.V5i2.229>

- Octaria, O., Ermatita, E., & Sukemi, S. (2019). Penerapan *Knowledge Management System* Menggunakan Algoritma Levenshtein. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 3(2), 233–242. <https://doi.org/10.29207/resti.v3i2.1045>
- Pratiwi, A. (2019). *Knowledge Management System* Pada Section Manajemen SDM Di PT. TASPEN KCU Bandung. <Https://Elibrary.Unikom.Ac.Id/Id/Eprint/605/>
- Priambudi, T., & Tania, K. D. (2018). Penerapan *Knowledge Management* Pada Bagian Produksi PT . Semen Baturaja Dengan Pemanfaatan MediaWiki. 4(1), 978–979.
- Qisty, S. N. (2021). Penerapan *Knowledge Sharing* Dengan Media Portal Binus Di Bina Nusantara University. *Informatio: Journal Of Library And Information Science*, 1(2), 167. <Https://Doi.Org/10.24198/Inf.V1i2.34055>
- Razzaq, S., Shujahat, M., Hussain, S., Nawaz, F., Wang, M., Ali, M., & Tehseen, S. (2019). *Knowledge Management, Organizational Commitment And Knowledge-Worker Performance: The Neglected Role Of Knowledge Management In The Public Sector*. *Business Process Management Journal*, 25(5), 923–947.
- Rumijati, A. (2017). Peran *Knowledge Sharing* Dan Motivasi Pada Pengaruh. 32, 226–245. <Https://Doi.Org/10.24034/J25485024.Y2020.V4.I2.4228>
- Said, M., Fatmawati, & Hakim, L. (2020). *Knowledge Management* Dan Pengaruhnya Dalam Pengambilan Keputusan Pada Badan Pembentukan Peraturan Daerah Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Takalar. 2, 121–127.
- Saraswati, S. D. (2018). Rancang Bangun Prototipe *Knowlegde Management System* Untuk Mendukung *Knowledge Sharing* Dengan Model SECI: Studi Kasus PT Republika Media Mandiri Jakarta. Maret, 14(1), 75. <http://www.nusamandiri.ac.id>
- Siswanto, E. (2021). Implementasi *Knowledge Management System* Dalam Upaya Peningkatan Pengetahuan Sumber Daya Manusia Dengan Metode SECI. *Manajemen Informatika & Teknologi*, 4(1), 27–35. <http://journal.stiestekom.ac.id/index.php/mifortekh/article/view/19>
- Wahid, A. A. (2020). Analisis Metode *Waterfall* Untuk Pengembangan Sistem Informasi. November.
- Wahyuni, S., Ekadiansyah, E., & Setiawan, A. (2018). *Knowledge Management System* Dalam Pengembangan Kinerja Karyawan Pada PT. Restu Hajj Haramain Travel Umroh & Haji Plus. *IT Journal*, 6(1), 79–88.
- Widhasmara, G. G., & Solichin, A. (2017). Prototipe *Knowledge Management System* Dengan Menggunakan Metode SECI Pada Upstream Technology Center PT. Pertamina. *Telematika Mkom*, 9(3), 132–138.
- Wulandari, E. R., & Nurisani, R. (2020). Model *Knowledge Management* di Perpustakaan Universitas Padjadjaran July. <https://doi.org/10.14710/lenpust.v6i1.27152>
- 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>