

**PEMODELAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*
(KMS) DENGAN *HYBRID SOFT SYSTEM*
METHODOLOGY (SSM) DAN METODOLOGI
BECERRA**



**OLEH:
SANTUN IRAWAN
09042681519012**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

**PEMODELAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*
(KMS) DENGAN *HYBRID SOFT SYSTEM*
METHODOLOGY (SSM) DAN METODOLOGI
BECERRA**

TESIS

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



**OLEH:
SANTUN IRAWAN
09042681519012**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

**PEMODELAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*
(KMS) DENGAN *HYBRID SOFT SYSTEM*
METHODOLOGY (SSM) DAN METODOLOGI
BECERRA**

TESIS

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

**OLEH:
SANTUN IRAWAN
09042681519012**

Palembang, Desember 2018

Pembimbing



**Samsuryadi, M.Kom., Ph.D.
NIP. 197102041997021003**

Mahasiswa



**Santun Irawan
NIM. 09042681519012**

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



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

HALAMAN PERSETUJUAN

Pada hari Selasa tanggal 18 Desember 2018 telah dilaksanakan ujian sidang Tesis II oleh Magister Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

N a m a : Santun Irawan
N I M : 09042681519012
Judul : *Pemodelan Knowledge Management System (KMS) dengan Hybrid Soft system Methodology (SSM) dan Metodologi Becerra*

1. Pembimbing

Samsuryadi, M.Kom., Ph.D.
NIP. 197102041997021003



2. Penguji I

Pof. Dr. Ir. Siti Nurmaini, M.T.
NIP. 196908021994012001



3. Penguji II

Dr. Iwan Pahendra, M.T.
NIP. 197403222002121002



Mengetahui,
Koordinator Program Studi Magister Teknik Informatika



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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Santun Irawan
NIM : 09042681519012
Program Studi : Magister Teknik Informatika
Judul Tesis : *Pemodelan Knowledge Management System (KMS) dengan Hybrid Soft System Methodology (SSM) dan Metodologi Becerra*

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin : 19%

Menyatakan bahwa laporan 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 universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

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



Palembang, Desember 2018



Santun Irawan

NIM. 09042681519012

KATAPENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan karena atas segala rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir yang berjudul **“Pemodelan Knowledge Management System (KMS) dengan Hybrid Soft system Methodology (SSM) dan Metodologi Becerra”** 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 tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Allah SWT
2. Kedua orang tua, Istri dan Si Jagoan kecilku Zehan Arshaka Avicenna serta saudara-saudaraku, yang telah memberi motivasi 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, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Ir. Sukemi, M.T. selaku ketua program studi Magister Teknik Informatika.
6. Bapak Samsuryadi, M.Kom., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan membantu penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang selama ini telah melimpahkan ilmunya kepada penulis selama proses belajar mengajar di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
8. Bpk. Johannes Petrus, S.Kom., M.T.I. yang telah memberikan semangat kepada penulis dan teman-teman.
9. Teman – teman Magister Teknik Informatika angkatan pertama 2015, Dwi Verano, Sasut A Valianta, Jejen Arisandi, Anugrah Widi, Hermawan, Kgs Achmad Siddik, Gita Fadila Fitriana, Husnawati, Puput, Donna. untuk

persahabatan dan masa-masa perkuliahan yang menyenangkan dan tak terlupakan.

10. Teman-teman civitas akademika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya 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 bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, Desember 2018

Penulis

PEMODELAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM (KMS) DENGAN *HYBRID SOFT SYSTEM METHODOLOGY (SSM) DAN METHODOLOGI BECERRA*

Santun Irawan

Abstract

Knowledge management is considered as a systematic entity to expand, process and apply available knowledge by providing added value to the entity in achieving its objectives. This research develops the Knowledge Management System process with a hybrid between the Soft System Methodology and its holistic view and the Becerra methodology with its contingent views. The Becerra methodology looks at the problem by determining structured contingency factors, while the Soft System Methodology approach looks at the problem holistically to the problem, both structured and unstructured. The results of this study will get a KMS model that can be used as a reference for KMS development for universities in managing knowledge. The KMS features generated from this study consisted of chats, discussion forums, Online Libraries, and Document Management. The results of testing carried out on the KMS prototype got a value of 0.76. This means that the KMS model built in this study is a model that belongs to the good category.

Keywords: *Knowledge management System, Becerra Methodology, Soft System Methodology, Socialization, Combination, Internalization, Routines, holistic, Contingency.*

PEMODELAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* (KMS) DENGAN *HYBRID SOFT SYSTEM* *METHODOLOGY* (SSM) DAN *METHODOLOGI* BECERRA

Santun Irawan

Abstrak

Manajemen pengetahuan dianggap sebagai suatu entitas yang sistematis untuk memperluas, mengolah, dan menerapkan pengetahuan yang tersedia dengan cara memberikan nilai tambah pada entitas dalam mencapai tujuan. Penelitian ini mengembangkan proses *Knowledge Management System* dengan *hybrid* antara *Soft System Methodology* dengan pandangan *holistic*-nya dan metodologi Becerra dengan pandangan kontingensinya. Metodologi Becerra memandang permasalahan dengan menentukan faktor-faktor kontingensi secara terstruktur, sementara pendekatan *Soft System Methodologi* memandang permasalahan secara *holistic* terhadap permasalahan, baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Hasil penelitian ini akan mendapatkan sebuah model KMS yang dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan KMS bagi perguruan tinggi dalam mengelola pengetahuan. Fitur KMS yang di hasilkan dari penelitian ini terdiri dari *chatting*, forum diskusi, Perpustakaan *Online*, dan Manajemen Dokumen. Hasil pengujian yang dilakukan terhadap *prototipe* KMS mendapatkan nilai 0,76. Hal ini berarti bahwa model KMS yang dibangun pada penelitian ini merupakan model yang termasuk pada kategori baik.

Kata kunci : *Knowledge management System*, Metodologi Becerra, *Soft System Methodologi*, *Socialization*, *Combination*, *Internalization*, *Routines*, *holistic*, Kontongensi.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
<i>Abstract</i>	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Pengetahuan	6
2.2 Klasifikasi Pengetahuan	7
2.3 <i>Knowledge Management System</i>	8
2.4 <i>Infrastruktur Knowledge Management System</i>	8
2.5 Teknologi Manajemen Pengetahuan	9
2.6 Solusi Manajemen Pengetahuan	11
2.7 Teori Faktor Kontingensi	14
2.8 Teori Analisis Faktor Kontingensi	17
2.9 <i>Soft System Methodologi</i>	19
2.10 Analisis Nilai Indeks	21
2.11 <i>Web Used Method</i>	22
2.12 Pengukuran <i>Knowledge Management Readiness</i>	23
2.13 Karakteristik Organisasi	23
2.14 Ketidakpastian Lingkungan	24
2.15 Budaya Organisasi	24
2.16 Pembentukan <i>Root Definition</i>	24
2.17 Penelitian Terdahulu	25
2.17.1 Penelitian Berkaitan dengan <i>Knowledge Management System</i>	25
2.17.2 Penelitian Berkaitan dengan <i>Soft System Methodology</i>	27
2.17.2 Penelitian Berkaitan dengan Metodologi Becerra	31
2.18 Kerangka Pemikiran	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tahapan Penelitian	36
3.2	Metode Penelitian	38
3.2.1	Identifikasi Permasalahan	39
3.2.2	Identifikasi Faktor Kontingensi	39
3.2.3	Identifikasi Proses KM Berdasarkan Faktor Kontigensi	40
3.2.4	Pemrioritasan Proses KM Berdasarkan Faktor Kontingensi	40
3.2.5	Identifikasi KM Saat ini	40
3.2.6	Identifikasi Proses KM Tambahan yang Dibutuhkan	40
3.2.7	Analisis Infrastruktur KM	41
3.2.8	Pemetaan Teknologi Terhadap Proses KM	41
3.2.9	Mekanisme KM	41
3.2.10	Pembentukan <i>Root Definition</i>	41
3.2.11	Perumusana Model Konseptua	42
3.2.12	Identifikasi Perubahan	42
3.2.13	Model <i>Knowledge Management System</i>	42
3.3	Metode Pengumpulan Data	43
3.3.1	Data Primer	43
3.3.2	Data Sekunder	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5	Metode Analisis Data	44
3.5.1	Analisis Nilai Indeks	44
3.5.2	Analisis Faktor Kontingensi	47
3.6	Metode Evaluasi Model	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Responden	51
4.2	Pengukuran <i>Knowledge Management Readines</i>	53
4.3	Analisis Data	55
4.3.1	Identifikasi Permasalahan	55
4.3.2	Identifikasi Faktor Kontingensi	56
4.3.2.1	Karakteristik Tugas	57
4.3.2.2	Karakteristik <i>Knowledge</i>	57
4.3.2.3	Karakteristik Organisasi	59
4.3.2.4	Strategi Bisnis	59
4.3.2.5	Ketidakpastian Lingkungan	59
4.3.2.6	Faktor Kontingensi	59
4.3.3	Identifikasi Proses KM Berdasarkan Faktor Kontingensi	60
4.3.4	Pemrioritasan Proses KM Berdasarkan Faktor Kontingensi	62
4.3.5	Identifikasi KM saat ini	64
4.3.5.1	Identifikasi Proses KM saat ini	64
4.3.5.1	Identifikasi Fasilitas Proses KM Saat ini	66
4.3.6	Identifikasi Proses KM Tambahan yang Dibutuhkan	67
4.3.7	Analisis Infrastruktur KM	69
4.3.7.1	Budaya Organisasi	69
4.3.7.2	Struktur Organisasi	69
4.3.7.3	Infrastruktur Tekhnologi Informasi	70
4.3.7.4	Lingkungan Fisik	70

4.3.8	PemetaanTekhologi terhadap Proses KM	70
4.3.9	Mekanisme KM	72
4.3.10	Pembentukan <i>Root Definition</i>	73
4.3.11	Perumusan Model Konseptual	74
4.3.12	Identifikasi Perubahan	75
4.3.13	Model KMS	76
4.4	Pembentukan Prototipe KMS	77
4.4.1	Kebutuhan Fungsional	77
4.4.1.1	<i>Usecase Diagram</i>	77
4.5	Evaluasi Model KMS	84
 BABV KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Manajemen Pengetahuan	6
Gambar 2.2 Manajemen Pengetahuan Solution dan MP <i>Foundation</i>	11
Gambar 2.3 Solusi Manajemen Pengetahuan	12
Gambar 2.4 Keterkaitan Faktor Kontingensi dan Solusi KM	15
Gambar 2.5 Tahapan <i>Soft System Methodology</i>	20
Gambar 2.6 Variabel dan Indikator Pengukuran KM <i>Readiness</i>	23
Gambar 2.7 <i>Knowledge Management System Architecture</i>	25
Gambar 2.8 <i>Success Model Proposed</i>	26
Gambar 2.9 <i>Framework of KMS-THU</i>	27
Gambar 2.10 <i>Research Methodology Framework</i>	27
Gambar 2.11 KMS yang diusulkan	28
Gambar 2.12 <i>Model CKM on Hospitality in Purbalingga</i>	29
Gambar 2.13 <i>SSM Framework in Formulating KMS Strategy</i>	30
Gambar 2.14 Model KMS BKD	31
Gambar 2.15 Metodologi Penelitian	32
Gambar 2.16 Kerangka Pikir	34
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	36
Gambar 4.1 Usia Responden	51
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	52
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	52
Gambar 4.5 Diagram <i>Rich Picture</i>	56
Gambar 4.6 Kecenderungan <i>Knowledge Tasit</i> dan <i>Eksplisit</i>	58
Gambar 4.7 Kecenderungan <i>Knowledge Deklaratif</i> dan <i>Prosedural</i>	58
Gambar 4.8 Rumusan Model KMS	75
Gambar 4.9 Model KMS	76
Gambar 4.10 <i>Diagram Usecase Diagram</i>	77
Gambar 4.11 <i>Diagram Activity Login</i>	78
Gambar 4.12 <i>Diagram Activity Mengelola Pengguna</i>	78
Gambar 4.13 <i>Diagram Activity Mengelola forum diskusi</i>	79
Gambar 4.14 <i>Diagram Activity Mengelola Chatting</i>	79
Gambar 4.15 <i>Diagram activity Mengelola Perpustakaan Online</i>	80
Gambar 4.16 <i>Diagram activity Mengelola Manajemen Dokumen</i>	80
Gambar 4.17 <i>Diagram activity Mengelola profil</i>	81
Gambar 4.18 <i>Diagram activity Mengikuti forum diskusi</i>	81
Gambar 4.19 <i>Diagram activity Melakukan obrolan dengan chatting</i>	82
Gambar 4.20 <i>Diagram activity Mengelola Mengisi Dokumen</i>	82
Gambar 4.21 <i>Diagram activity Mengisi Perpustakaan Online</i>	83
Gambar 4.22 <i>Diagram activity Mengisi Manajemen Dokumen</i>	83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Teori Analisis Tabel Faktor Kontingensi	18
Tabel 2.2 Ukurang Organisasi	23
Tabel 3.2 Pendekatan yang Diusulkan	38
Tabel 3.3 Contoh Data Isian Kuesioner	44
Tabel 3.3 Contoh Perhitungan Frekuensi Data Isian Kuesioner	44
Tabel 3.4 Contoh Perhitungan Nilai Indeks Data Isian Kuesioner	45
Tabel 3.5 Interval Kategori Nilai Indeks	46
Tabel 3.6 Contoh Hasil Perhitungan Nilai Indeks Data Isis Kuesioner	46
Tabel 3.7 Contoh Responden Perhitungan <i>Web Use Method</i>	47
Tabel 3.8 Contoh Pemetaan Penilaian <i>Web Use Method</i>	48
Tabel 3.9 Contoh Skor Hasil Penilaian <i>Web Use Method</i>	48
Tabel 3.10 Interpretasi Nilai <i>Usability</i> (x) Kedalam Bentuk Predikat	49
Tabel 3.11 Pakar yang Terlibar	49
Tabel 4.1 Nilai Indeks Indikator <i>KM Readiness</i>	52
Tabel 4.2 Interval Nilai Indeks <i>KM Readiness</i>	53
Tabel 4.3 Nilai Indeks Indikator <i>KM Readiness</i>	53
Tabel 4.4 Karakteristik Tugas	56
Tabel 4.5 Faktor Kontingensi	50
Tabel 4.6 Analisis Faktor Kontingensi	60
Tabel 4.7 Pemrioritasan Faktor Kontingensi Terhadap Proses KM	62
Tabel 4.8 Prioritas Proses KM berdasarkan Faktor Kontingensi	63
Tabel 4.9 Nilai Indeks Proses KM Saat Ini	64
Tabel 4.10 Interval Nilai Indeks Proses KM Saat Ini	64
Tabel 4.11 Tingkat Berlangsungnya Proses KM Saat Ini	65
Tabel 4.12 Nilai Indeks Fasilitas Proses KM Saat Ini	65
Tabel 4.13 Interval Nilai Indeks Fasilitas Proses KM Saat Ini	66
Tabel 4.14 Tingkat Kemudahan Fasilitas Proses KM Saat Ini	66
Tabel 4.15 Acuan Pemetaan Kategori Kebutuhan Pengembangan KM	67
Tabel 4.16 Pemetaan Kategori Kebutuhan Pengembangan KM	67
Tabel 4.17 Pemetaan Teknologi Terhadap Proses KM	69
Tabel 4.18 Mekanisme KM	71
Tabel 4.19 Analisis CATWOE	73
Tabel 4.20 Interpretasi Nilai <i>usability</i> (x) ke Dalam Bentuk Predikat	83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya terletak pada sumber daya seperti uang, bangunan, orang, peralatan dan teknologi, tetapi bagaimana perusahaan dapat mengelola pengetahuan yang ada sehingga tidak hanya bergantung pada pihak-pihak tertentu (Becerra, 2010). Kemudian Pengetahuan mulai disimpan dalam bentuk dokumenter ketika manusia menemukan teknik menulis dan objek yang dapat ditulis. Sejarah dimulai ketika peradaban mengenali tulisan dan mendokumentasikan aktivitas dan pengalamannya (Sarungu, 2017). Pengetahuan melalui *Knowledge Management System* (KMS), yang bertujuan untuk mengubah pengetahuan diam-diam menjadi pengetahuan eksplisit bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan dapat ditransfer ke masing-masing karyawan melalui proses manajemen pengetahuan atau presentasi pengetahuan (Ferdiansyah dan Suroso, 2017). Pengetahuan adalah aset terbaik dari organisasi yang bertujuan untuk membuat organisasi bertindak secara cerdas untuk mengamankan kesinambungan dan kesuksesan (Wiig, 1997). Ignacio dkk (2017) menyatakan bahwa "Manajemen Pengetahuan didefinisikan sebagai fungsi manajemen yang bertanggung jawab untuk pemilihan reguler, implementasi dan evaluasi strategi pengetahuan yang berorientasi pada tujuan yang bertujuan meningkatkan cara organisasi dalam menangani pengetahuan internal dan eksternal untuk organisasi dalam rangka meningkatkan penampilan organisasi".

Ketika suatu organisasi melakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan seseorang, maka kemampuannya akan menjadi subyektif bagi individu. Jika individu tersebut tidak lagi mendukung perusahaan, maka Perusahaan akan kehilangan pengetahuan yang dimiliki oleh individu tersebut. Untuk mencegah hal ini terjadi, pengetahuan yang diperoleh tidak tergantung pada individu tertentu. Untuk mendapatkan pengetahuan baru bisa dilakukan melalui

kegiatan *transfer* pengetahuan, di mana orang akan membagikan ilmunya dengan orang lain. Selain *transfer* pengetahuan, perusahaan juga harus memiliki sistem dokumentasi yang baik untuk mengelola pengetahuan yang ada. Jika ada anggota baru organisasi, akan lebih cepat dan lebih mudah bagi mereka untuk beradaptasi dengan kondisi yang ada dan pengetahuan yang ada dapat diintegrasikan dengan baik untuk digunakan lebih lanjut oleh anggota yang membutuhkan.

Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan *Knowledge Management* yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya seperti (Ardhiansyah dkk, 2016) Penelitian ini hanya mengidentifikasi *tacit knowledge* untuk menyusun guideline akreditasi program studi. Dalam penelitian lainnya, terkait dengan *Knowledge Management* di bidang kesehatan juga dilakukan oleh (Rohajawati dkk, 2015) Penelitian ini melakukan identifikasi komponen KM untuk *e-Health* dengan studi kasus rumah sakit jiwa di Indonesia dan Dwimulia, dalam tesisnya mencari tahu faktor-faktor penentu kesuksesan implementasi *Knowledge Management* di Rumah Sakit.

Dalam pengembangan model KMS yang dilakukan oleh (Un Jan dan Contreras, 2016) mengangkat topik *Success model for knowledge management systems used by doctoral researchers*. KMS juga dikembangkan dalam penelitian *Design and implement a knowledge management system to support web-based learning in higher education* (Peng dkk, 2013) yang merancang KMS untuk mendukung *e-learning* yang sudah ada. Sari (2013) melakukan perancangan KM *Solution* untuk industri plastik dengan metode identifikasi yang dirancang oleh (Becerra & Rajiv, 2010) dan *throwaway prototyping* sebagai karya akhirnya pada program studi Magister Teknologi Informasi Universitas Indonesia. Setiawan (2012) juga menggunakan metode (Becerra dan Rajiv, 2010) dalam pengembangan *Knowledge Management Solution* pada Pada Divisi Operasional PT. Visi Solusi Teknologi sebagai karya akhirnya.

Terkait dengan *Soft System Methodology* (SSM), (Widi dan Ermatita, 2016) Dalam penelitiannya menerapkan *knowledge management* dengan menggunakan spiral pengetahuan yaitu SECI dan untuk permasalahan tidak terstruktur menggunakan SSM. Pada penelitian selanjutnya, Chasanah (2015)

tesisnya pada program studi Magister Ilmu Komputer Universitas Indonesia mengembangkan Model *Customer Knowledge Management* (CKM) pada Perhotelan di Purbalingga dengan Pendekatan SSM. Penelitian lain juga menggunakan pendekatan SSM untuk menggabungkan KM dengan manajemen mutu di laboratorium lingkungan. Pada penelitian lainya Prayoga (2014) menghasilkan sebuah fitur bagi pengembangan KMS antara lain *survey* elektronik, perpustakaan *Online*, wiki, manajemen dokumen, forum diskusi dan *chatting*.

Berdasarkan studi literatur terhadap penelitian-penelitian di atas, penelitian ini melakukan perancangan model KMS dengan *Hybrid Soft System Methodology* yang memiliki pandangan *holistic* dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan permasalahan, dan metodologi Becerra dengan pandangan kontingensinya dalam mengidentifikasi permasalahan dan memetakan permasalahan tersebut berdasarkan proses-proses *knowledge management* (terstruktur). Di sisi lain, SSM merupakan pendekatan *Action Research* yang mampu memetakan permasalahan-permasalahan yang tidak terstruktur (McKay dan Marshall, 2001). Selain itu, salah satu tahapan dari SSM adalah mengidentifikasi perubahan yang diinginkan dari model yang diusulkan, sementara metodologi Becerra tidak mengidentifikasi perubahan setelah model dirancang. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan *hybrid* dari dua metodologi untuk perancangan model KMS dalam mengelola pengetahuan di perguruan tinggi. Rumusan model KMS yang dihasilkan akan dibentuk ke dalam prototipe KMS agar dapat dievaluasi kesesuaiannya dengan kebutuhan proses *knowledge management* yang ada di perguruan tinggi. Agar KMS dapat mudah digunakan dan diakses oleh tenaga kependidikan dari jarak jauh *web based*.

1.2 Rumusan Masalah

Selama ini, penelitian hanya membahas kedua metode secara terpisah dengan kekurangan metodologi becerra tidak mengidentifikasi perubahan setelah model dirancang sedangkan SSM melakukan hal sebaliknya, sehingga muncul pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang model KMS dengan menggabungkan *Soft System Methodology* dan Metodologi Becerra yang sesuai dengan perguruan tinggi ?
2. Apakah model KMS yang dirancang sudah sesuai untuk menunjang proses penyebaran *knowledge* di lingkungan Perguruan Tinggi ?
3. Apakah Model yang dirancang dapat menghasilkan KMS yang optimal ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menghasilkan Rancangan model KMS berikut dengan *prototype* KMS yang sesuai dengan kebutuhan proses KMS di suatu Perguruan tinggi.
2. Untuk menunjang proses penyebaran *knowledge* di lingkungan perguruan tinggi.
3. Untuk mendapatkan akurasi penggunaan model KMS yang optimal.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat model KMS yang menggabungkan *Soft System Management* dan Metodologi Becerra di lingkungan perguruan tinggi, maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Memudahkan proses *knowledge sharing* antara tenaga kependidikan di suatu perguruan tinggi.
2. Mengurangi ketergantungan organisasi terhadap tenaga kependidikan tertentu.
3. Memudahkan proses penyebaran pengetahuan antar tenaga kependidikan di lingkungan perguruan tinggi.
4. Dapat memperkaya pengetahuan di bidang *Knowledge Management System*.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1. Studi kasus penelitian ini dilakukan pada salah satu Perguruan tinggi Swasta di Palembang.
2. *Area knowledge* yang masuk ke dalam penelitian ini adalah *knowledge* tenaga kependidikan di lingkungan perguruan tinggi.

3. Perancangan Model *Knowledge Management System*.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan tesis ini terdiri dari 5 bab sebagai berikut.

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan terdiri atas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab landasan teori terdiri atas 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 atas metodologi yang diusulkan, meliputi tahapan penelitian yang akan dilakukan, pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari penelitian yang pelaksanaannya sesuai dengan metodologi, yaitu pelaksanaan pendekatan Becerra dan SSM 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

- Becerra-Fernandez, I., dan Rajiv Sabherwal. (2010) : Knowledge Manangement Systems and Processes. *M.E. Sharpe, Inc.* New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Chasanah, N. (2015) : Pengembangan Model Customer Knowledge Management (CKM) pada Perhotelan di Purbalingga dengan Pendekatan Soft Systems Methodology (SSM). *Universitas Indonesia*.
- Checkland, P., dan Poulter, J. (2006) : Learning For Action: A Short Definitive Account of Soft Systems Methodology, and its use Practitioners, Teachers and Students. England: Wiley.
- Chiew, T. K., dan Salim, S. S. (2003) : Webuse: Website usability evaluation tool. *Malaysian Journal of Computer Science*, 16(1), 47–57.
- Dhian Ardiansyah, M. Dhoni., Priyandari, Yusuf., Wulan Damayanti, Retno. (2016) : Implementasi Knowledge Management (KM) untuk Menunjang Akreditasi Program Studi (Studi Kasus: Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret Surakarta). *Seminar Internasional dan Konferensi Nasional IDEC 2016*. 564-571. Surakarta.
- Elias, M. A., & Ghaziri, H. (2003). Knowledge Management. United States: Prentice Hall.
- Ferdiansyah. (2017) : *Evaluation of Knowledge Management System to Improve The Performance of Employees at PT Data Citra Mandiri*. IEEE, International Conference on Electrical Engineering and Computer Science (ICECOS), Jakarta, Indonesia.
- Hollingsworth, S., dan Sockett, H. (1994) : Teacher Research and Educational Reform (National S). United States: University of Chicago Press.
- Hasliza Md Saad, Nor. (2014) : Using Soft Systems Methodology (SSM) in Formulating Knowledge Management Systems (KMS) Strategy for Malaysian Public Institutions of Higher Education (PIHE).
- Ignacio. (2017) : *Critical Processes of Knowledge Management : An Approach toward the Creation of Customer Value*, European Research on Management and Business Economics, Vol 3 Issue 1.
- Indahati, Puspa. (2017). Knowledge Management System Features Analysis Using Soft System Methodology: A Case Study of an Agency in the

- Ministry of Religious Affairs in Indonesia. *Journal of Engineering and Applied Sciences* 12 (12): 3227-3280.
- Karna, Nyoman. (2017) : New Model of e-Learning based on Knowledge Management System. 2nd International Conferences on Information Technology, Information Systems and Electrical Engineering (ICITISEE). IEEE, p7-10.
- Lewis, J. R. (1995) : IBM Computer Usability Satisfaction Questionnaires: Psychometric Evaluation and Instructions for Use. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 7(1), 57–78.
- McKay, J., dan Marshall, P. (2001) : The dual imperatives of action research. *Information Technology & People*, 14(1), 46–59.
- Peng, J., Jiang, D., dan Zhang, X. (2013) : Design and Implement a Knowledge Management System to Support Web-based Learning in Higher Education. *Procedia Computer Science*, 22, 95–103.
- Riduwan. (2009) : *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewaruci.
- Rohajawati, S., Sugiana, A., Sensuse, D. I., Suchyo, Y. G., & Lusa, S. (2015) : Identifying components knowledge management for e-Health (Case study: Mental Hospital, Indonesia). *Proceedings of 2014 2nd International Conference on Technology, Informatics, Management, Engineering and Environment, TIME-E 2014*, 200–205
- Rosi, Aldi. (2013) : *Perancangan Model Knowledge Management System: Studi Kasus Direktorat ABC*. Universitas Indonesia.
- Sari, N. M. A. P. (2013) : *Perancangan Knowledge Management Solution untuk Industri Plastik: Studi Kasus PT ABC*. Universitas Indonesia.
- Sarungu, Cornelius M, (2017) : *Storing, Diving and Distributing of Comprehensive Knowledge using Knowledge Management in The Library and Knowledge Center* IEEE, 2nd International Conferences on Information Technology, Information Systems and Electrical Engineering (ICITISEE), pp.288-293
- Setiawan, D. (2012) : *Perancangan knowledge management solution pada divisi operasional PT. Visi Solusi Teknologi*. Universitas Indonesia.
- Suprianto. (2014) : *Perancangan Knowledge Management System: Studi Kasus Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta*. Universitas Indonesia.

- Tiwana, A. (1999) : Knowledge Management Toolkit. Knowledge Management Toolkit. United States: Prentice Hall.
- Turban, E., Rainer, Jr., R. K., & E. Potter, R. (2005) : Introduction to Information Technology, 3rd Edition (3rd ed.). United States: John Wiley & Sons, Inc.
- Un Jan, A., dan Contreras, V. (2016) : Success model for knowledge management systems used by doctoral researchers. *Computers in Human Behavior*, 59, 258–264.
- Widi, Anugerah dan Ermatita. (2016) : Pengembangan Knowledge Management System dengan model SECI dan pendekatan Soft System Methodology. *Prosiding ANNUAL RESEARCH SEMINAR 2016*. Vol.2. No.1. p281-286. Universitas Sriwijaya.
- Wiig, Karl M. (1997) : *Knowledge Management: An Introduction and Perspective*, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 1 Issue: 1, pp.6-14
- Young, P. H. (2003) : *Electronic Communication Techniques*. United States: Prentice Hall.