

ABSTRAK

Dengan adanya persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini, keuntungan kompetitif suatu perusahaan tidak lagi terletak pada modal berwujud yang dimiliki tetapi lebih pada pengetahuan yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Oleh karena itulah *Knowledge Management*(KM) menjadi isu yang sangat kritis. Tetapi beberapa hal yang sering menjadi hambatan bagi para eksekutif perusahaan adalah bagaimana cara mengimplementasikan KM dalam perusahaan mereka dan langkah-langkah apa yang harus mereka lakukan. Demikian juga yang terjadi pada Universitas Pelita Harapan yang berkecimpung dalam dunia industri pendidikan yang sangat dinamis. Organisasi ini mempunyai ketergantungan yang sangat besar pada pengetahuan yang dimiliki oleh para personilnya. Sehingga apabila ada personil yang keluar, seringkali pengetahuan yang dimiliki ikut terbawa. Untuk itu dibutuhkan sebuah pusat pengetahuan (*knowledge management center*) di UPH yang mengelola seluruh informasi dan pengetahuan yang beredar dalam lingkungan UPH, sehingga semua pihak yang terkait dapat mengakses dan saling berbagi informasi, dan informasi tersebut dapat terdokumentasikan secara lengkap, yang akhirnya dapat membantu pihak eksekutif dalam menentukan strategi bisnis yang dibutuhkan. Pada penelitian ini dirancang sebuah *knowledge management center*(KMC) yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan Universitas Pelita Harapan. Langkah pertama yang diambil dalam proses perancangan KMC ini adalah memetakan pengetahuan yang telah dimiliki dan harus dimiliki, untuk mengetahui itu semua dibuatlah *knowledge gap* dan *knowledge mapping*. Setelah mengetahui pengetahuan mana yang belum dimiliki, barulah dilakukan perancangan. Dari perancangan, dapat dilihat keuntungan apa saja yang dapat dinikmati oleh perusahaan maupun karyawan. Yang perlu diingat adalah, dukungan dari pihak manajemen untuk memastikan terjadinya perubahan budaya sangatlah penting, karena KMC ini tidak dapat berjalan dengan baik tanpa diikuti adanya perubahan budaya dari seluruh anggota perusahaan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerahNya sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Karya Tugas Akhir yang berjudul “ Perancangan Konsep Knowledge Management Center di Universitas Pelita Harapan sebagai sarana *Transfer Knowledge* Antar Civitas Akademika” ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian dari syarat guna mencapai gelar Magister Teknik pada Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Tugas Akhir ini, banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof.Dr.Muljono selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama penyusunan karya tugas akhir ini.
2. Dr. M. Rudy Salahuddin, M.EM selaku Dosen Pembimbing II, yang juga telah menyumbangkan waktu, bimbingan, pengarahan dan saran-saran yang sangat membangun sehingga Karya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Seluruh Staf Pengajar yang telah membimbing penulis selama penulis menempuh pendidikan di Magister Teknik Industri Universitas Pelita Harapan.
4. Keluarga tercinta yang telah memberikan perhatian, kasih sayang, doa dan dorongan semangat selama ini.
5. Riko Tansil atas dorongan semangat dan perhatian serta sumbang saran yang diberikan selama penyusunan tugas akhir ini.
6. Seluruh rekan-rekan mahasiswa MTI batch 9 khususnya : Roza Permata, Rachmat Witjaksono, dan Meilani atas kerjasama dan dorongan semangatnya selama ini baik selama menempuh pendidikan dan penulisan tugas akhir ini.
7. Rekan kerja yang ada di jurusan Teknik Industri UPH yang selalu siap memberikan dukungan dan sumbang saran bila dibutuhkan.
8. Serta seluruh rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa karya tugas akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman. Untuk itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang sifatnya membangun dari para pembaca.

Akhir kata, penulis berharap semoga karya Tugas Akhir ini dapat diterima serta memberikan manfaat bagi para pembaca sekalian.

Jakarta, Juni 2004

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
 BAB 1 : PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Pembatasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
 BAB 2 : LANDASAN TEORI.....	 6
2.1 Pengetian dan Definisi.....	7
2.2 Bentuk Pengetahuan.....	9
2.3 Aliran Pengetahuan dan Interaksinya.....	13
2.4 Alasan Diperlukannya <i>Knowledge Management</i>	14
2.5 Tipe <i>Knowledge Management</i>	16
2.6 Tujuan Penerapan <i>Knowledge Management</i>	18
2.7 Kerangka Implementasi <i>Knowledge Management</i>	19

2.8 Kendala Yang Dihadapi.....	21
2.9 <i>Knowledge Mapping</i>	23
2.10 <i>Chief Knowledge Officer</i>	23
2.11 Perubahan Budaya dan Sistem Manajemen.....	24
 BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN.....	 34
3.1 Penelitian Pendahuluan.....	34
3.2 Identifikasi Permasalahan.....	34
3.3 Tujuan Penelitian.....	35
3.4 Studi Pustaka.....	35
3.5 Evaluasi Sistem Sekarang.....	35
3.6 Perancangan Sistem Baru.....	36
3.7 Kesimpulan dan Saran.....	36
 BAB 4 : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	 38
4.1 Profil Perusahaan.....	38
4.2 Program Perkuliahan di Universitas Pelita Harapan.....	38
4.3 Sistem UPH Saat Ini dan Permasalahannya.....	43
4.4 Tujuan Penerapan KM di Universitas Pelita Harapan.....	46
4.5 Kerangka Implementasi <i>Knowledge Management</i> di UPH.....	47
4.5.1. Identifikasi dan Analisa.....	47
4.5.1.1. Identifikasi Pengetahuan Yang Ada.....	47
4.5.1.2. Proses, Budaya, Kebiasaan Yang terkait Dalam Kon-	

teks Hubungan Dengan Pengelolaan Kegiatan Usaha	48
4.5.1.3. Faktor Pelaku.....	50
4.5.1.4. Identifikasi Infrastruktur Yang Ada.....	50
4.5.1.5. <i>Knowledge Gap</i>	51
4.5.2. Perancangan Teknologi KM di UPH.....	75
4.5.2 1. Perancangan Penerapan teknologi KM di UPH.....	79
4.5.2 2. Perubahan Budaya dan Manajemen.....	80
4.5.2 3. Pendekatan dan Sosialisasi Terhadap Perubahan.....	83
4.5.2 4. Penentuan <i>Chief Knowledge Officer(CKO)</i>	86
4.5.2 5. Penentuan Moderator Forum.....	86
 BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	90
 DAFTAR PUSTAKA.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Strategi Untuk Mengatasi Resistensi Terhadap Perubahan.....	30
Tabel 4.1 : <i>Knowledge Mapping</i> Universitas Pelita Harapan.....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Piramida Pengetahuan.....	8
Gambar 2.2 : Bentuk Pengetahuan.....	10
Gambar 2.3 : Knowledge Spiral.....	12
Gambar 2.4 : Siklus/Aliran Pengetahuan.....	14
Gambar 2.5 : Dua Dimensi Kendala (Proses dan Budaya) Untuk Mencapai Manfaat Institusional dari Pengelolaan Pengetahuan	21
Gambar 3.1 : Metodologi Penelitian.....	37
Gambar 4.1 : Hubungan Antara Kegiatan Penyusunan Strategi Perusahaan (<i>Strategic Planning</i>) Dengan Kegiatan Identifikasi Kesenjangan Pengetahuan Pe- rusahaan.....	52