

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dengan adanya persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini, maka para praktisi dan pakar manajemen melihat adanya peran yang lebih penting dari modal yang bersifat maya (*virtual*) dalam proses penambahan nilai. Modal maya ini mencakup modal intelektual, modal sosial, kredibilitas, pengaruh, semangat/motivasi dan modal-modal lainnya yang tidak kasat mata. Manajemen pengetahuan dalam hal ini mewakili suatu cara untuk menangkap dan memantau unsur-unsur modal intelektual terus berkembang dengan tujuan meningkatkan manfaatnya pada komunitas di lingkungan organisasi.

Mendefinisikan manajemen pengetahuan bukanlah perkara yang mudah. Hal ini disebabkan karena *Knowledge Management* (KM) bukanlah sebuah teknologi, petunjuk ataupun strategi bisnis. KM membutuhkan budaya yang meningkatkan keyakinan dalam hal berbagi dan berpikir secara kolektif. KM dapat diaplikasikan pada organisasi apa pun, tetapi manifestasi KM bisa berbeda secara radikal, tergantung pada bisnis apa ia diterapkan, serta jenis produk yang diinginkan dan budaya organisasi yang dimiliki.

Mengelola pengetahuan bukanlah hal yang mudah, banyak kendala-kendala yang harus dihadapi. Hal ini disebabkan karena pengelolaan pengetahuan merupakan aktifitas yang kompleks, dan membutuhkan perencanaan yang sempurna agar menjadi satu kesatuan yang komprehensif. Dalam upaya mencapai misi dan visinya, maka

sebuah organisasi harus mampu mengelola pengetahuan yang dimilikinya dengan baik.

## 1.2. Permasalahan

Di era globalisasi ini, dimana pengetahuan masyarakat yang semakin kritis akan mutu pendidikan, menuntut perguruan tinggi untuk selalu meningkatkan mutu yang dipunyai. Di Indonesia sendiri, mutu perguruan tinggi dijamin oleh suatu instansi pemerintah yang bertanggung jawab terhadap akreditasi perguruan tinggi (BAN). Untuk itu setiap perguruan tinggi, harus menyediakan data dan informasi tentang penyelenggaraan pendidikan yang mereka lakukan.

Universitas Pelita Harapan sebagai salah satu perguruan tinggi terkemuka di Indonesia tidak terlepas dari tuntutan ini. Tetapi seringkali, walaupun sistem akademik yang dipunyai telah berbasis teknologi, masih saja UPH menghadapi masalah untuk menangani dan mengelola data-data yang ada sehingga dapat menjadi sebuah informasi yang berguna, baik untuk keperluan akreditasi maupun untuk keperluan pihak eksekutif dalam merancang strategi dan pelaksanaan program yang akan dilakukan. Hal ini dikarenakan data yang disajikan belum begitu informatif dan tidak *real time*.

Selain itu ketergantungan sistem akan personil sangat kuat, hal ini disebabkan karena belum adanya sistem pendokumentasian data dan informasi yang lengkap (*data repository*), sehingga sering terjadi apabila seseorang keluar dari lingkungan UPH, maka pengetahuan yang ia punyai akan ikut lenyap atau terlupakan begitu saja.

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 akan dirancang sebuah konsep *knowledge management center* yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan Universitas Pelita Harapan. Akan dibahas mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan dalam proses implemementasi, tantangan dan kendala yang harus akan dihadapi, nilai tambah yang akan didapat sehubungan dengan dampaknya terhadap strategi bisnis dan prospek bisnis di masa mendatang.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini tujuan yang ingin dicapai yaitu :

Membuat suatu rancangan *knowledge management center* yang tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi tetapi juga dapat menjadi media bagi seluruh pihak-pihak yang terkait dalam berbagi informasi.

### **1.4. Pembatasan Masalah**

Ruang lingkup penelitian dalam penulisan ini yaitu :

1. Fokus utama penelitian hanya akan membahas proses perancangan *Knowledge Management Center* ditinjau dari kebutuhan pemakai dan disesuaikan dengan kondisi lingkungan UPH berikut proses sosialisasi yang harus dilakukan.
2. Penelitian ini tidak membahas secara detail tahapan implementasi yang harus dilakukan.
3. Perancangan sistem yang dilakukan hanya akan membahas sampai dengan konsep yang telah disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan UPH, tetapi tidak

akan membahas secara terinci mengenai sisi arsitektur dan biaya yang harus dikeluarkan untuk proses implementasi.

4. Pengambilan data yang dibutuhkan dilakukan dengan metode tanya jawab dengan staff ahli atau pihak eksekutif UPH.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bagian ini akan dibahas tentang pendahuluan, latar belakang permasalahan, tujuan penulisan, pembatasan masalah dan sistematika penulisan yang dipakai.

### **Bab II Landasan Teori**

Pada bab 11 ini memuat tentang beberapa landasan teori berupa definisi *Knowledge Management* yang dipakai, dan teori-teori pendukung lainnya sebagai landasan ilmiah yang diperlukan dan digunakan untuk melakukan perancangan dan dasar dalam penarikan kesimpulan.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bagian ini akan berisikan tentang metodologi penelitian yang dilakukan untuk membuat penelitian tentang tugas akhir ini. Pada bab III ini terdapat *flowchart* yang memberi gambaran secara umum langkah penelitian dari awal penulisan hingga penarikan kesimpulan dan saran.

### **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini berisikan keterangan tentang kondisi lingkungan UPH, *knowledge management framework* yang sesuai dengan kondisi UPH, konsep perancangan *knowledge management center* yang diusulkan, langkah-langkah implementasi yang harus dilakukan. Dari hasil tersebut akan dilakukan pembahasan mengenai prospek dan tantangan yang harus dihadapi, berikut kendala dan dampak terhadap model bisnis UPH.

## **Bab V Kesimpulan dan Saran**

Bab terakhir ini memuat kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil pembahasan dan saran untuk pengembangan selanjutnya di masa mendatang.

