

**PENERAPAN WEB KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM
MENGUNAKAN METODE *MOST ADMIRED*
KNOWLEDGE ENTERPRISE (MAKE) :
STUDI KASUS TIM TUGAS AKHIR
BAAK BSI**



TESIS

Disusun oleh :

**MUHAMMAD FAHMI
14000817**

**PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER ILMU KOMPUTER
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
NUSA MANDIRI
JAKARTA
2014**

**PENERAPAN WEB KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM
MENGUNAKAN METODE *MOST ADMIRED*
KNOWLEDGE ENTERPRISE (MAKE) :
STUDI KASUS TIM TUGAS AKHIR
BAAK BSI**



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ilmu Komputer (M.Kom)**

Disusun oleh :

**MUHAMMAD FAHMI
14000817**

**PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER ILMU KOMPUTER
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
NUSA MANDIRI
JAKARTA
2014**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fahmi
NIM : 14000817
Program Studi : Magister Ilmu Komputer
Jenjang : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : *e-Business*

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang telah saya buat dengan judul “Penerapan *Web Knowledge Management System Menggunakan Metode Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE)*: Studi Kasus Tim Tugas Akhir BAAK BSI”.

Adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang kutipan maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tesis ini belum pernah diterbitkan atau dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa tesis yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer Sekolah tinggi Manajemen Informatika dan komputer Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Jakarta, 10 September 2014
Yang menyatakan,

Muhammad Fahmi

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Fahmi
NIM : 14000817
Program Studi : Magister Ilmu Komputer
Jenjang : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : *e-Business*
Judul Tesis : Penerapan *Web Knowledge Management System*
Menggunakan Metode *Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE)*: Studi Kasus Tim Tugas Akhir BAAK BSI.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister ilmu komputer (M. Kom) pada program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri (STMIK Nusa Mandiri).

Jakarta, 10 September 2014
Pascasarjana Magister Ilmu Komputer
STMIK Nusa Mandiri
Direktur

Prof. Dr. Ir. Kaman Nainggolan, MS

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Dr. Ir. Prabowo Pudjo Widodo, MS (.....)

Penguji II : Windu Gata, M.Kom (.....)

Penguji III/
Pembimbing : Drs. Bambang Setiarso, MA (.....)

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, ucapan syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Sholawat serta salam pada pucuk pimpinan alam revolusi Islam, Nabi Besar Muhammad SAW. Dimana tesis ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul tesis, yang penulis ambil sebagai berikut **“Penerapan *Web Knowledge Management System* Menggunakan Metode *Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE)*: Studi Kasus Tim Tugas Akhir BAAK BSI”**.

Tujuan dari penulisan tesis ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan program Pascasarjana dan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer pada program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri (STMIK Nusa Mandiri) Jakarta.

Tesis ini dibuat atas hasil penelitian yang penulis lakukan di Tim Tugas Akhir BAAK BSI yang menerapkan web *Knowledge Management System* yaitu web “Tim TA”. Penulis juga lakukan mencari dan menganalisa berbagai macam sumber referensi, baik dalam bentuk jurnal ilmiah, buku-buku literatur, *internet*, dll yang terkait dengan pembahasan pada tesis ini. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari semua pihak maka tesis ini tidak dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu ijinilah penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak H. Mochamad Wahyudi, MM, M.Kom, M.Pd selaku Ketua program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri (STMIK Nusa Mandiri).
2. Bapak Drs. Bambang Setiarso, MA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun tesis ini.
3. Ibu Diah Puspitasari, M.Kom selaku kepala BAAK BSI beserta anggota tim tugas akhir yang mendukung dalam pengumpulan data kuesioner.

4. Orang tua tercinta, untuk ayah H. Abdul Kadir dan almh. Ibu Siti Fatimah yang selalu kusayangi (satu rinduku selalu kupersembahkan tesis ini untuk kalian yang kusayangi).
5. Untuk istriku Devy Nurhayati dan anakku tercinta Farras Muhammad Zhafran, yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
6. Untuk seluruh Kakak-kakakku, keponakan, dan semua saudara-saudara ku yang kusayangi.
7. Seluruh staf dan karyawan Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer STMIK Nusa Mandiri yang telah melayani penulis dengan baik selama kuliah.
8. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan yang juga telah menyelesaikan tesis ini khususnya kelas *E-bussiness*, *alhamdulillah we did it friends....* Semoga Allah memberi kemudahan untuk kita semua, dan keberkahan tetap menaungi keakraban kita bersama.
9. Semua teman-teman di BAAK dan semua sahabat penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu... semangat selalu untuk kalian..

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan disana sini, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan karya ilmiah di masa mendatang.

Akhir kata semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 10 September 2014

Muhammad Fahmi

Penulis

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fahmi
NIM : 14000817
Program Studi : Magister Ilmu Komputer
Jenjang : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : *e-Business*
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri (STMIK Nusa Mandiri) **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah kami yang berjudul: “Penerapan *Web Knowledge Management System* Menggunakan Metode *Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE)*: Studi Kasus Tim Tugas Akhir BAAK BSI”

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak STMIK Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau bentukkan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak STMIK Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 September 2014

Yang menyatakan,

Muhammad Fahmi

ABSTRAK

Nama : Muhammad Fahmi
NIM : 14000817
Program Studi : Magister Ilmu Komputer
Jenjang : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : *e-Business*
Judul Tesis : Penerapan *Web Knowledge Management System*
Menggunakan Metode *Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE)*: Studi Kasus Tim Tugas Akhir BAAK BSI.

Knowledge Management merupakan sebuah proses yang mengkoordinasikan penggunaan informasi, pengetahuan dan pengalaman. Mengingat di BAAK BSI khususnya Tim Tugas Akhir tersebut belum adanya pengelolaan data kerja dan informasi yang mudah, yang menyebabkan terjadinya permasalahan yang sama terus berulang, maka dibuat *knowledge sharing* untuk mengelola data kerja dan informasi. Efektivitas sangat dibutuhkan dalam *sharing* informasi tersebut. Oleh karena itulah penulis berusaha menganalisa penggunaan *website Knowledge Management* yang telah digunakan dari tahun 2011 sampai sekarang di Tim Tugas Akhir BAAK, Bagaimana penerapannya sebagai *web Knowledge Management System*. Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yang dilakukan di Tim Tugas Akhir BAAK BSI serta didukung dengan metode *The Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE)*. Peningkatan efektivitas kerja anggota Tim Tugas Akhir setelah menggunakan web “Tim TA” juga berpengaruh kepada peningkatan efektivitas kerja tim dan kesuksesan tim dalam menerapkan *Knowledge Management System (KMS)*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Tim Tugas Akhir BAAK BSI telah menjadi tim yang berhasil menerapkan *Knowledge Management System (KMS)*.

Kata kunci:

Knowledge Management System, Website Knowledge Management System, Effective

ABSTRACT

Name : Muhammad Fahmi
NIM : 14000817
Study Of Program : Magister Ilmu Komputer
Levels : Strata Dua (S2)
Concentration : *e-Business*
Tittle : Penerapan Web Knowledge Management System
Menggunakan Metode Most Admired Knowledge Enterprise
(MAKE): Studi Kasus Tim Tugas Akhir BAAK BSI.

Knowledge Management is a process that coordinates the use of the information, knowledge and experience. Given in Tim Tugas Akhir BAAK BSI especially the lack of data management and information that is easy to work, which leads to the same problem keeps recurring, then made knowledge sharing to manage data and information work. Effectiveness is needed in sharing the information. Hence, the authors sought to analyze site usage Knowledge Management that have been used from 2011 until now in Tim Tugas Akhir BAAK, How a web application as a Knowledge Management System. The author uses descriptive research methods were conducted in Team Final BAAK BSI and supported by the method of the Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE). Increasing the effectiveness of the final team members after using the web "Tim TA" also has an effect on the improvement of the effectiveness of teamwork and team success in implementing Knowledge Management System (KMS). It concluded that Tim Tugas Akhir BAAK BSI has become a team that successfully implemented a Knowledge Management System (KMS).

Keyword:

Knowledge Management System, Website Knowledge Management System, Effective

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penulisan.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Ruang Lingkup.....	3
1.5. Hipotesa.....	4
BAB 2. LANDASAN/KERANGKA PEMIKIRAN.....	5
2.1. Tinjauan Pustaka.....	5
2.2. Tinjauan Studi.....	15
2.3. Tinjauan Organisasi/Obyek Penelitian.....	23
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Pengertian Metode Penelitian	28
3.2. Jenis Penelitian	29
3.3. Objek Penelitian	33
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	53
3.5. Metode Pengambilan Sampel	54
3.6. Metode Pengumpulan Data	55
3.7. Analisa Data	56
3.8. Daftar Penyusunan Questioner	56
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1. Penerapan Penggunaan Web Knowledge Management “Tim TA”	59
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	66
4.3. Hasil Pembahasan	78
BAB 5. PENUTUP.....	81
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
SURAT KETERANGAN RISET/PKL.....	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Model dan Hasil Penelitian Knowledge Management System.....	16
Tabel 3.1 <i>Use Case</i> Melihat <i>Galery</i>	35
Tabel 3.2 <i>Use Case</i> Melihat Membaca Artikel	36
Tabel 3.3 <i>Use Case</i> Melihat Agenda Tim	36
Tabel 3.4 <i>Use Case</i> Melihat Kalender Akademik	37
Tabel 3.5 <i>Use Case</i> Melihat Forum	38
Tabel 3.6 <i>Use Case</i> Melihat Berkas Masuk	39
Tabel 3.7 <i>Use Case</i> Melihat Data Ijazah	40
Tabel 3.8 <i>Use Case</i> Melihat Legalisir	40
Tabel 3.9 <i>Use Case</i> Melihat Mengisi Laporan BAAK	41
Tabel 3.10 <i>Use Case</i> Melihat Pesan	42
Tabel 3.11 <i>Use Case</i> Mengisi Agenda Pribadi	43
Tabel 3.12 <i>Use Case</i> Melihat Data Tugas Akhir	44
Tabel 3.13 <i>Use Case</i> Mendownload Program	44
Tabel 3.14 <i>Use Case</i> Manajemen User	46
Tabel 3.15 <i>Use Case</i> Manajemen Ijazah	46
Tabel 3.16 <i>Use Case</i> Manajemen Arsip Ijazah	47
Tabel 3.17 <i>Use Case</i> Manajemen Lulusan	47
Tabel 3.18 <i>Use Case</i> Manajemen Berkas	48
Tabel 3.19 <i>Use Case</i> Manajemen Legalisir	49
Tabel 4.1 Data Responden Call Center	67
Tabel 4.2 Data Responden Tim Tugas Akhir	68
Tabel 4.3 Kriteria Penilaian Skala Likert	69
Tabel 4.4 Tanggapan Sebelum Penggunaan Web “Tim TA” terhadap Call Center BSI	70
Tabel 4.5 Tanggapan Setelah Penggunaan Web “Tim TA” terhadap Call Center BSI	71
Tabel 4.6 Tanggapan Sebelum Penggunaan Web “Tim TA” terhadap Tim Tugas Akhir BAAK BSI	73
Tabel 4.7 Tanggapan Setelah Penggunaan Web “Tim TA” terhadap Tim Tugas Akhir BAAK BSI	74
Tabel 4.8 Tanggapan Penerapan Penggunaan <i>Web Knowledge Management System</i> “Tim TA”.....	75

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Empat Tahapan <i>Knowledge Management</i> dengan Model SECI Nonaka	9
Gambar 2.2. Arsitektur <i>Knowledge Management System</i> Amrit Tiwana	10
Gambar 2.3. Kerangka Strategi Model Zack	11
Gambar 2.4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi <i>Knowledge Management</i>	12
Gambar 2.5. Pengetahuan Sebagai Sumber Daya Strategis yang Mendukung Keunggulan Berkelanjutan	15
Gambar 2.6. Kerangka MAKE (<i>Most Admired Knowledge Enterprise</i>).....	20
Gambar 2.7. Hubungan Efektivitas	21
Gambar 2.8. Struktur Organisasi Yayasan BSI	24
Gambar 2.9. Kerangka Penelitian	25
Gambar 3.1. Tampilan Layar Home Web “Tim TA”.....	34
Gambar 3.2. Use Case Diagram <i>Guest</i>	35
Gambar 3.3. Use Case Diagram <i>User</i>	38
Gambar 3.4. Use Case Diagram Call Center	41
Gambar 3.5. Use Case Diagram Tim TA	42
Gambar 3.6. Use Case Diagram Administrator	45
Gambar 3.7. <i>Class Diagram</i>	50
Gambar 3.8. Menu <i>Guest</i>	51
Gambar 3.9. Menu Anggota Tim TA	51
Gambar 3.10. Menu <i>Call Center</i>	52
Gambar 3.11. Menu <i>Administrator</i>	52
Gambar 3.12. <i>Network Diagram</i>	53
Gambar 4.1. Tampilan Login Tim Tugas Akhir	61
Gambar 4.2. Tampilan Login Call Center	61
Gambar 4.3. Tampilan Login Administrator	62
Gambar 4.4. Tampilan Awal Administrator	63
Gambar 4.5. Tampilan Awal Tim Tugas Akhir	64
Gambar 4.6. Tampilan Awal Call Center	65
Gambar 4.7. Tampilan Menu Ijazah Bermasalah	65
Gambar 4.8. Tampilan Menu Cek TA D3 BSI	66

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner Tentang Penggunaan Web “Tim TA” Terhadap Call Center.....	88
Lampiran 2. Kuesioner Tentang Penggunaan Web “Tim TA” Terhadap Tim Tugas Akhir.....	92
Lampiran 3. Hasil Wawancara.....	98
Lampiran 4. Tampilan Web “Tim TA”	100
Lampiran 5 Data Mentah Olahan Kuesioner	107

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penulisan

Knowledge Management (KM) adalah suatu rangkaian kegiatan yang digunakan oleh organisasi untuk mengidentifikasi, menciptakan, menjelaskan, dan mendistribusikan pengetahuan untuk digunakan kembali, diketahui, dan dipelajari di dalam organisasi. Kegiatan ini biasanya terkait dengan objektif organisasi dan ditujukan untuk mencapai suatu hasil tertentu seperti pengetahuan bersama, peningkatan kinerja, keunggulan kompetitif, atau tingkat inovasi yang lebih tinggi. Sedangkan Organisasi adalah suatu kelompok orang yang memiliki tujuan yang sama. Baik dalam penggunaan sehari-hari maupun ilmiah, istilah ini digunakan dengan banyak cara.

BAAK BSI adalah bagian dari BSI yang dimana *knowledge* (pengetahuan) banyak digunakan secara terus menerus dan berkesinambungan. Di era *knowledge* saat ini sudah selayaknya bagi bagian tersebut untuk mulai membangun *Knowledge Management*.

Disinilah pentingnya mengelola pengetahuan yang ada sebagai asset organisasi sehingga berbagai inovasi dapat dilakukan terus menerus untuk meningkatkan kualitas efektifitas dan efisiensi dalam bekerja.

Merupakan hal yang menjadi kebiasaan di banyak organisasi dimana *knowledge* atau pengetahuan yang mereka miliki umumnya terserak dan tersebar baik di personal komputer, laptop, *filling cabinet* atau di arsip dokumen bahkan masih tersimpan di dalam benak (*Tacit Knowledge*) masing-masing karyawan.

Knowledge Management juga merupakan sebuah proses yang mengkoordinasikan penggunaan informasi, pengetahuan dan pengalaman. Mengingat di BAAK BSI khususnya Tim Tugas Akhir tersebut belum adanya pengelolaan data kerja dan informasi yang mudah, yang menyebabkan terjadinya permasalahan yang sama terus berulang, maka dibuat *knowledge sharing* untuk mengelola data kerja dan informasi. Hal ini ditujukan agar informasi tersebut bisa dimanfaatkan secara optimal oleh pihak lain yang membutuhkan.

Tim Tugas Akhir BAAK BSI telah menerapkan konsep *Knowledge Management* pada sebuah aplikasi berbasis web yang sering disebut “Web Tim TA”, sebagai sarana pendukung sistem kerja dan berupaya untuk meningkatkan *sharing* informasi, sehingga tercipta pelayanan yang baik.

Penerapan aplikasi berbasis web yaitu “Web Tim TA” merupakan sebuah *website* yang digunakan untuk *sharing* informasi yang juga merupakan *web* dari *Knowledge Management*, proses pengembangan informasi tidak hanya melibatkan Tim Tugas Akhir BAAK, tetapi juga melibatkan Divisi Informasi Publik (DIP) yaitu Call Center BSI.

Seluruh komputer karyawan terkoneksi dengan infrastruktur jaringan internet dan intranet. Fasilitas tersebut menjadi kunci jalannya *Knowledge Sharing* melalui “Web Tim TA”. Oleh karena itu dengan ketersediaan infrastruktur yang dapat mengakomodasi dan dapat digunakan secara mudah menjadi salah satu hal yang penting dalam kegiatan *Knowledge Sharing* antara BAAK dan DIP.

Knowledge Management system dengan penggunaan aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah proses *sharing* informasi dan meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu penulis ingin meneliti sejauh mana penggunaan aplikasi “*Knowledge Management System*” ini yaitu dari Tim TA BAAK sebagai pengguna dan pemberi informasi dan Call Center sebagai pengguna informasi yang dapat mempengaruhi perkembangan efektifitas kerja.

1.2 Identifikasi Masalah

Tim Tugas Akhir BAAK BSI adalah salah satu tim di BAAK BSI yang manage data tugas akhir, sidang, hasil kelulusan dan wisuda. Informasi yang diolah sangat banyak karena mencakup 5 Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yaitu BSI, STMIK Nusa Mandiri, STBA Nusa Mandiri, Universitas BSI Bandung dan STMIK Antar Bangsa. Informasi tersebut juga sangat dibutuhkan oleh bagian lain seperti DIP yaitu Call Center dalam hal pelayanan terhadap mahasiswa, orang tua mahasiswa dan masyarakat. Efektifitas sangat dibutuhkan dalam *sharing* informasi tersebut. Oleh karena itulah penulis berusaha menganalisa penggunaan *website Knowledge Management* yang penulis buat sendiri pada tahun 2010 dan telah digunakan mulai tahun 2011 sampai sekarang, Apakah penggunaan web

Knowledge Management ini dapat meningkatkan efektifitas dalam *knowledge sharing*, Kapan web *Knowledge Management* ini dapat bermanfaat, Mengapa web *Knowledge Management* ini harus digunakan, Dimana web *Knowledge Management* ini digunakan dan bagaimana penerapannya sebagai web *Knowledge Management System*.

Permasalahan dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana peningkatan efektifitas kinerja para karyawan setelah menggunakan web *Knowledge Management System* “Tim TA”.
2. Bagaimana kesuksesan efektifitas Tim Tugas Akhir BAAK BSI sebagai suatu organisasi dalam mengelola *Knowledge Management System* dengan metode *MAKE*.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan tesis ini diantaranya :

- a. Menganalisa penggunaan web *Knowledge Management System* pada Tim Tugas Akhir BAAK BSI apakah dapat meningkatkan efektifitas kinerja bagi karyawannya.
- b. Mengetahui sejauh mana penerapan kaidah-kaidah dalam *Knowledge Management* khususnya metode *MAKE* telah diterapkan.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini akan dibahas salah satu Teknologi Informasi yang diterapkan oleh Tim Tugas Akhir BAAK dalam rangka meningkatkan efektifitas karyawan dalam *knowledge sharing*. Teknologi Informasi yang ada adalah mengenai penggunaan Web Tim Tugas Akhir yang dilakukan saat proses *knowledge sharing*, penerapan dari *Knowledge Management* yang difokuskan pada pengelolaan informasi yang ada dari dalam (BAAK) maupun dari luar (mahasiswa). Disini akan dilihat bagaimana penerapan penggunaan Web Tim Tugas Akhir sebagai web *Knowledge Management* pada Tim Tugas Akhir BAAK BSI.

1.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan tahap perkiraan awal dari sebuah analisa yang nantinya harus bisa diuji kebenarannya. Dalam penelitian ini, hipotesa penulis adalah adanya peningkatan efektivitas dalam pertukaran informasi (*knowledge sharing*), jika ada, maka Tim Tugas Akhir BAAK BSI dianggap Tim yang sukses menjadi bagian dari BAAK BSI yang menggunakan “*Knowledge Management System*” dalam menciptakan dan mengelola pengetahuan.

BAB II

LANDASAN / KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Konsep dan Manfaat *Knowledge Management*

Era globalisasi yang diwarnai dengan maraknya inovasi ditandai juga dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Menyadari akan persaingan yang semakin berat, maka diperlukan perubahan paradigma dari yang semula mengandalkan pada *resources-based* menjadi *knowledge-based* yang bertumpu pada analisis bidang ilmu pengetahuan tertentu. Oleh karena itu, peran *knowledge sharing* dikalangan karyawan yang nantinya akan menghasilkan suatu kreatif dan inovatif. Inovasi merupakan suatu proses dari ide sampai pada penelitian dan pengembangan sehingga akan menghasilkan ”*prototype*” yang bisa dikomersialkan.

Istilah *knowledge management* pertama kali diperkenalkan kira-kira pada awal tahun 1990-an. Namun studi awal tentang *knowledge management* telah dilakukan pada pertengahan tahun 1980-an antara lain oleh Sveiby dan Lloyd dalam buku Setiarso (2009, p.45). Sedangkan istilah *intellectual capital* yang merupakan unsur dari *knowledge management* pertama kali diperkenalkan secara populer oleh Thomas A. Stewart pada tahun 1991 di majalah Fortune yang mendefinisikan *intellectual capital* sebagai berikut: “*Intellectual capital is the sum of everything the people of the company know which gives a competitive advantage in the market*”.

Knowledge management kemudian berkembang menjadi ilmu yang banyak diterapkan diberbagai perusahaan. Sampai saat ini sudah ada beberapa pakar yang secara serius mengembangkan *knowledge management*.

Kompetensi organisasi/perusahaan dibangun dari kompetensi semua individu didalamnya. Oleh karena itu, sangatlah penting memahami seluk-beluk membangun kompetensi individu sebelum beranjak ke pemahaman tentang membangun kompetensi organisasi.

Untuk sampai pada penguasaan pengetahuan, seseorang harus menerjemahkan atau memprosesnya dari bahan baku bernama informasi. Dan,

untuk mendapatkan informasi, ia harus terlebih dulu mengolah data yang ada. Dalam *Knowledge Management* (KM), ketiga istilah itu membentuk rangkaian anak tangga dengan data berada diposisi paling bawah, dilanjutkan dengan informasi, kemudian pengetahuan, dan akhirnya kebijaksanaan (*wisdom*).

Kata "data" diartikan sebagai *dispersed elements* atau potongan atau unsur informasi. Sedangkan informasi diartikan sebagai data tertata yang dapat dikomunikasikan ke pihak lain. Pengetahuan merupakan acuan untuk bertindak atau *a validated platform to take action*. Sedangkan kebijaksanaan diartikan mengetahui secara tersirat bagaimana menciptakan, mengakses, dan mengintegrasikan pengetahuan.

Dari rangkaian *data-information-knowledge-wisdom* tersebut, yang paling menyita waktu adalah proses mengubah informasi menjadi pengetahuan. Proses inilah yang dikenal dengan istilah "belajar". Dan proses untuk menguasai pengetahuan ini sungguh krusial karena terkait dengan kemampuan mengambil tindakan.

Menurut Davidson dan Voss dalam buku Setiarso (2003, p.5) bahwa sebenarnya mengelola *knowledge* adalah cara organisasi mengelola karyawan mereka, dan berapa lama mereka menghabiskan waktu untuk teknologi informasi.

Untuk membangun *Organizational Knowledge Management Systems* (OKMS) diperlukan empat fungsi yaitu : *using knowledge*, *finding knowledge*, *creating knowledge* dan *packaging knowledge* yang akan membangun suatu *knowledge* baru untuk menjawab pertanyaan mengenai *know-how*, *know-what*, dan *know-why*, serta menumbuhkan kreativitas yang ditumbuhkan oleh dirinya sendiri (*self-motivated creativity*), *tacit* pribadi (*personal tacit*), *tacit* yang membudaya (*culture tacit*), *tacit* organisasi (*organizational tacit*) dan aset peraturan (*regulatory assets*).

Pengembangan individu di suatu organisasi tidak sekedar dilakukan dengan mengirim mereka belajar ke sebuah pelatihan. Ada banyak metode dan alat lain yang dapat melengkapi, yaitu *coaching* (pelatihan), *mentoring* (memberi nasihat), *on-the-job training* (pelatihan kerja), termasuk *tandem*, *knowledge sharing*, serta *communities of practice*.

Dalam buku yang ditulis oleh Setiarso (2009, p.5) bahwa menurut Von Krogh, Ichiyo, serta Nonaka, disampaikan ringkasan gagasan yang mendasari pengertian mengenai pengetahuan:

- a. *Knowledge* merupakan *justified true believe*.

Seorang individu membenarkan (*justifies*) kebenaran atas kepercayaannya berdasarkan observasinya mengenai dunia. Jadi bila seseorang menciptakan pengetahuan, ia menciptakan pemahaman atas suatu situasi baru dengan cara berpegang pada kepercayaan yang telah dibenarkan. Dalam definisi ini, pengetahuan merupakan konstruksi dari kenyataan, dibandingkan sesuatu yang benar secara abstrak. Penciptaan pengetahuan tidak hanya merupakan kompilasi dari fakta-fakta, namun suatu proses yang unik pada manusia yang sulit disederhanakan atau ditiru. Penciptaan pengetahuan melibatkan perasaan dan sistem kepercayaan (*belief systems*) dimana perasaan atau sistem kepercayaan itu bisa tidak disadari.

- b. *Knowledge* merupakan sesuatu yang eksplisit sekaligus terbatinkan (*tacit*).

Beberapa pengetahuan dapat dituliskan di kertas, diformulasikan dalam bentuk kalimat-kalimat, atau diekspresikan dalam bentuk gambar. Namun ada pula pengetahuan yang terkait erat dengan perasaan, keterampilan dan bentuk bahasa utuh, persepsi pribadi, pengalaman fisik, petunjuk praktis (*rule of thumb*) dan institusi. Pengetahuan terbatinkan seperti itu sulit sekali digambarkan kepada orang lain. Mengenali nilai dari pengetahuan terbatinkan dan memahami bagaimana menggunakannya merupakan tantangan utama organisasi yang ingin terus menciptakan pengetahuan.

- c. Penciptaan pengetahuan secara efektif bergantung pada konteks yang memungkinkan terjadinya penciptaan tersebut.

Apa yang dimaksud dengan konteks yang memungkinkan terjadinya penciptaan pengetahuan adalah ruang bersama yang dapat memicu hubungan-hubungan yang muncul. Dalam konteks organisasional, bisa berupa fisik, maya, mental atau ketiganya. Pengetahuan bersifat dinamis, relasional dan berdasarkan tindakan manusia, jadi pengetahuan berbeda dengan data dan informasi, bergantung pada konteksnya.

d. Penciptaan pengetahuan melibatkan lima langkah utama, Von Krogh, Ichiyo serta Nonaka dalam buku Setiarso (2009, p.5) bahwa penciptaan pengetahuan organisasional terdiri dari lima langkah utama yaitu:

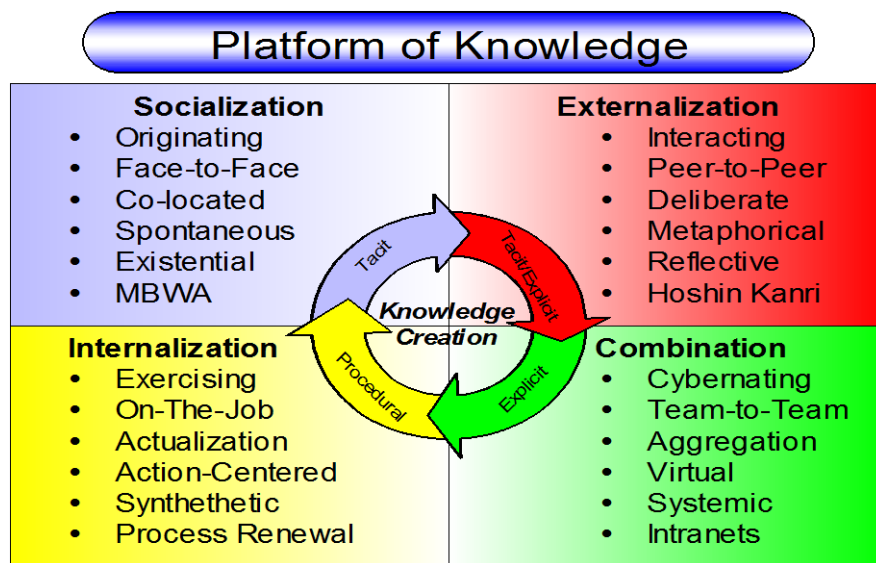
1. Berbagi pengetahuan terbatinkan;
2. Menciptakan konsep;
3. Membenarkan konsep;
4. Membangun prototype;
5. Melakukan penyebaran pengetahuan di berbagai fungsi dan tingkat di organisasi.

Pada waktu ini asset terpenting dari suatu institusi pendidikan adalah *knowledge*. Menurut Nonaka dan Takeuchi di dalam buku Setiarso (2009, p.6) keberhasilan perusahaan di Jepang ditentukan oleh keterampilan dan kepakaran mereka dalam penciptaan pengetahuan dalam organisasinya (*organizational knowledge creation*).

Sehingga *Knowledge Management* dapat diartikan sebagai proses pengelolaan berbagai asset pengetahuan yang dimiliki organisasi baik yang masih berada pada Sumber Daya Manusia (*tacit*) atau dokumen (*explicit*) agar pengetahuan tersebut dapat bernilai bagi penggunanya dalam melakukan aktivitasnya dan juga bagi organisasi. Penciptaan *knowledge* tercapai melalui pemahaman atau pengakuan terhadap hubungan synergistic dari *tacit* dan *explicit knowledge* dalam organisasi, serta melalui desain dari proses sosial yang menciptakan *knowledge* baru dengan mengalihkan *tacit knowledge* ke *explicit knowledge*.

Dengan *Knowledge Management* ini memungkinkan terjadinya pembuatan, komunikasi, dan pengaplikasian berbagai pengetahuan untuk mencapai tujuan organisasi.

Untuk Daur *Knowledge Management* Nonaka dalam bukunya *The Knowledge Creating Company* mengemukakan suatu model yang menunjukkan suatu daur dalam *Knowledge Management*. Daur ini terdiri atas 4 tahapan dan dikenal dengan nama SECI seperti terlihat pada gambar berikut ini :



Sumber :

Setiarso (2009, p.38)

Gambar 2.1. Empat Tahapan *Knowledge Management* dengan Model SECI Nonaka

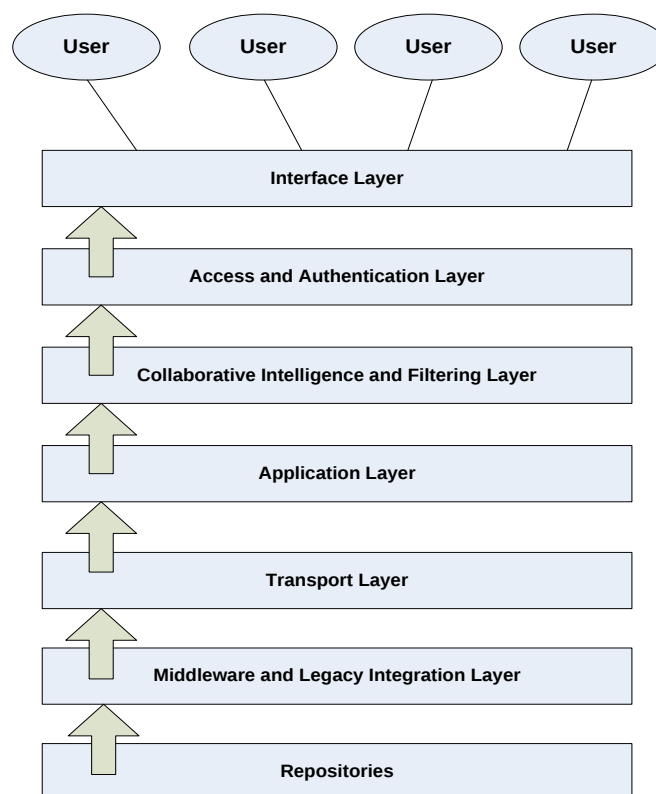
Penciptaan *knowledge* adalah proses interaksi dinamis yang berkesinambungan antara pengetahuan *tacit* dan *explicit*. Keempat modus konversi *knowledge* berinteraksi dalam penciptaan *spiral of knowledge*. *Spiral* menjadi dalam skala lebih besar ketika bergerak ke atas melalui tingkat organisasi, dan dapat memicu spiral baru dalam penciptaan *knowledge*.

1. *Socialization* (Sosialisasi) : Pada tahap ini terjadi pemindahan pengetahuan yang berbentuk *tacit* ke orang lain. Perpindahan ini terjadi melalui komunikasi langsung. Karena pengetahuan ini pindah ke kepala orang lain maka bentuk pengetahuan ini masih tetap *tacit*. (*tacit* → *tacit*).
2. *Externalization* (eksternalisasi) : Pengetahuan yang berbentuk *tacit* dapat berubah menjadi eksplisit dengan mengartikan pengetahuan yang ada di kepala orang menjadi sebuah bentuk formal yang mudah dimengerti oleh orang lain (*tacit* → *explicit*).
3. *Determination Combination* (Kombinasi) : Pengetahuan yang berbentuk eksplisit mudah untuk dibagi. Pada fase ini pengetahuan dibagi ke berbagai

orang dan memungkinkan semakin baiknya pengetahuan ini dengan adanya masukan dari orang lain. Bahkan dapat mendorong terbentuknya pengetahuan baru (*explicit* → *explicit*).

4. *Internalization* (Internalisasi) : Pengetahuan yang telah terdokumentasi dapat diambil dan digunakan oleh orang lain untuk menambah pengetahuannya. Pengetahuan eksplisit ini ketika telah berada di kepala orang lain maka pengetahuan tersebut berubah menjadi *tacit* (*explicit* → *tacit*).

Dalam Arsitektur *Knowledge Management System*, Amrit Tiwana membuat suatu arsitektur untuk *Knowledge Management System* yang terdiri atas 7 (tujuh) lapisan. Dimana setiap lapisan berisi berbagai komponen yang digunakan *Knowledge Management System*. Lapisan-lapisan dalam arsitektur *Knowledge Management System* seperti terlihat pada gambar sbb :

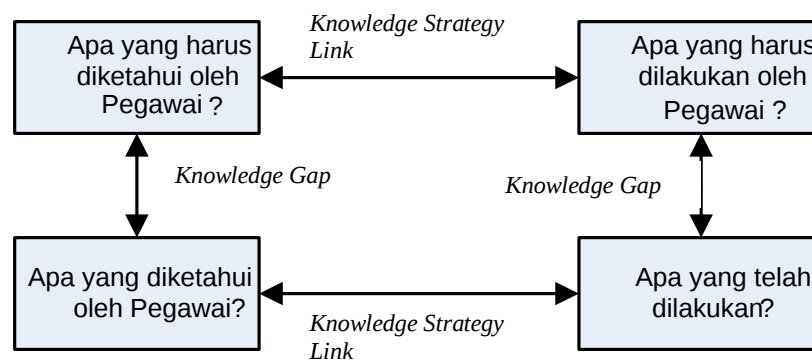


Sumber :

Munir (2008, p.52)

Gambar 2.2. Arsitektur *Knowledge Management System* Amrit Tiwana

Knowledge Management yang efektif harus dimulai dengan melihat secara strategis mengenai pengetahuan apa yang diperlukan oleh organisasi. Hal ini untuk menjamin bahwa KMS yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan apa yang diperlukan dan *core competency* organisasi. Penyelarasan ini dapat dimulai dengan menentukan strategi apa yang sedang atau akan dijalankan dan apa yang sudah dijalankan oleh organisasi. Kemudian lakukan kajian mengenai pengetahuan apa yang diperlukan. Untuk menjalankan strategi tersebut dan pengetahuan apa yang sudah dimiliki oleh organisasi. Hubungan antara strategi dan kebutuhan ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini yang merupakan kerangka *Model Zack* sbb:

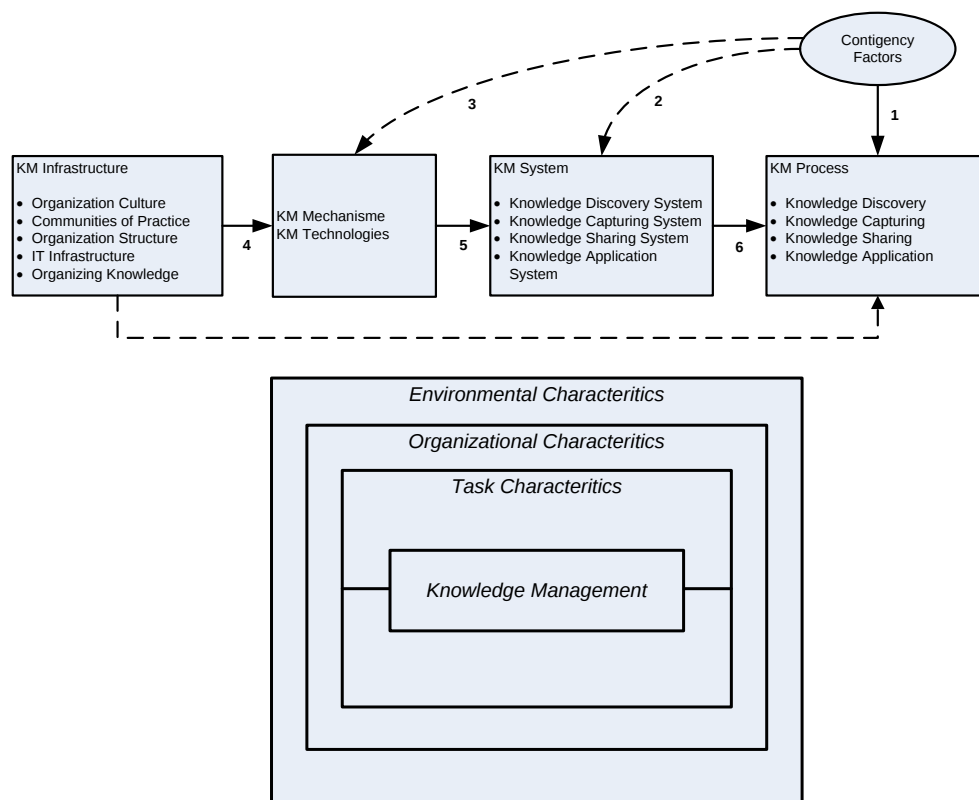


Sumber :

Setiarso (2009, p.27)

Gambar 2.3. Kerangka Strategi Model Zack

Untuk menentukan *Knowledge Management* pada sebuah organisasi perlu dilakukan analisis dari beberapa karakteristik dari faktor *contingency*. Di bawah ini gambar yang menunjukkan faktor-faktor dari *contingency* dan hubungannya dengan solusi *Knowledge Management*.



Sumber :

Setiarso (2009, p. 13)

Gambar 2.4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi *Knowledge Management*

Strategi penerapan *Knowledge Management* mencakup 3 aspek:

1. *People aspects*, yaitu terdiri dari pendidikan, pengembangan, rekrutmen, motivasi, retensi, organisasi, uraian pekerjaan, perubahan budaya perusahaan, dan mendorong adanya pengembangan pemikiran, kerjasama dan partisipasi seluruh pegawai (*share knowledge to creating value through social interaction*).
2. *Process aspects*, yaitu terdiri dari proses inovasi, *continues improvement*, dan perubahan radikal seperti *reengineering*.
3. *Technology aspects*, yaitu terdiri dari informasi dan *decision support system*, *knowledge-based system*, dan *data mining system*.

2.1.2. Jenis dan Konversi *Knowledge*

Menurut Nonaka di dalam buku Munir (2008, p.26), *Knowledge* pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu:

1. *Tacit knowledge* adalah *knowledge* yang ada pada diri seseorang dan relatif sulit untuk diformalkan/diterjemahkan, sehingga masih ada hambatan untuk dikomunikasikan dengan individu lain. *Tacit knowledge* bersifat subyektif, intuisi, terkait erat dengan aktivitas dan pengalaman individu serta idealisme, *values*, dan emosi. *Tacit knowledge* memiliki 2 dimensi, yaitu:
 - a. Dimensi teknis, yang lebih bersifat informal dan *know-how* dalam melakukan sesuatu. Dimensi teknis yang mengandung prinsip-prinsip dan teknis pengetahuan yang diperoleh karena pengalaman ini, relatif sulit didefinisikan dan dijelaskan.
 - b. Dimensi kognitif, terdiri dari kepercayaan persepsi, idealisme, *values*, emosi dan mental yang juga sulit dijelaskan. Dimensi ini akan membentuk cara seseorang menerima segala sesuatu yang ada di lingkungannya.
2. *Explicit Knowledge* adalah *knowledge* yang sudah dapat dikemukakan dalam bentuk data, formula, spesifikasi produk, manual, prinsip-prinsip umum, dan sebagainya. *Knowledge* ini telah menjadi milik perusahaan dan siap untuk ditransfer kepada semua individu dalam perusahaan secara formal dan sistematis. Interaksi antara *tacit* dan *explicit knowledge* ini disebut sebagai proses konversi *knowledge* (*process knowledge conversion*). Proses konversi dapat berasal dari *knowledge* yang bersifat *tacit* atau *explicit* untuk diubah menjadi *knowledge* yang bersifat *tacit* atau *explicit*. Apabila *knowledge* telah berubah menjadi *tacit*, maka *knowledge* siap digunakan antara lain untuk menghasilkan produk baru dan melakukan pelayanan yang lebih baik, sedangkan bila *knowledge* telah diubah menjadi *explicit*, maka *knowledge* siap untuk ditransfer kepada seluruh karyawan dalam perusahaan atau diubah ke dalam *expert system*.

2.1.3. Penerapan *Knowledge Management* di Organisasi

Penerapan *Knowledge Management* pada suatu organisasi merupakan proses yang panjang dan lama, yang mencakup perubahan perilaku semua karyawan. Upaya mengubah perilaku ini bukanlah kegiatan masa kini saja, tapi persoalannya sekarang adalah mensinkronkan upaya perubahan ini dengan keseluruhan strategi pelaksanaan organisasi.

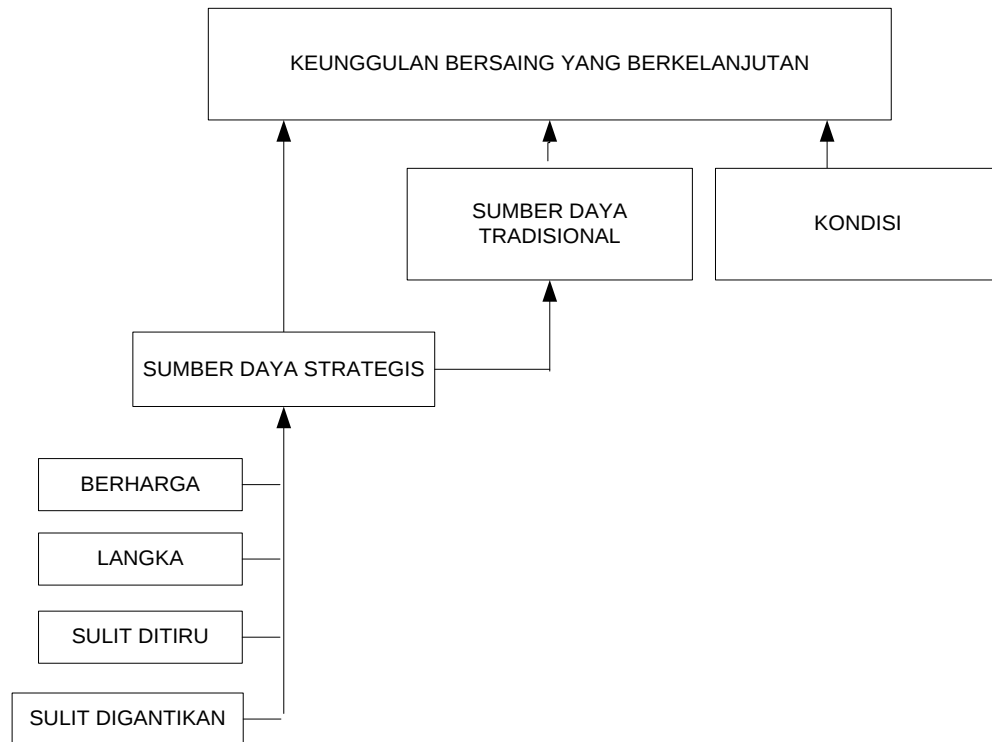
Menurut Birkinsaw dalam buku Setiarso (2009, p.23) juga menggarisbawahi tiga kenyataan yang sangat mempengaruhi berhasil tidaknya *knowledge management*, yaitu :

- a. Penerapannya tidak hanya menghasilkan *knowledge* baru, tetapi juga mendaur ulang *knowledge* yang sudah ada.
- b. Teknologi informasi belum sepenuhnya bisa menggantikan fungsi-fungsi jaringan sosial antar anggota organisasi.
- c. Sebagian besar organisasi tidak pernah tahu apa yang sesungguhnya mereka ketahui. Banyak *knowledge* penting yang harus ditemukan lewat upaya-upaya khusus. Padahal, *knowledge* itu sudah dimiliki sebuah organisasi sejak lama.

Mengapa pengetahuan bisa membuat keunggulan organisasi dalam bersaing dan bertahan ? Ada empat kata kunci. Pengetahuan cenderung untuk berharga, langka, sulit ditiru, dan sulit digantikan. Di bawah ini Menurut Barney (1991) dalam buku Munir (2008, p.8) memberikan empat kriteria yang dapat dipakai untuk membantu perusahaan mengidentifikasi sumber daya yang dipandang mendukung keunggulan bersaing (lihat juga gambar 2.5)

1. Berharga (*Valuability*). Agar dapat mendukung keunggulan bersaing perusahaan, suatu sumber daya harus berharga, dalam arti mempunyai kapasitas menyempurnakan efisiensi, efektivitas organisasi dan menghasilkan inovasi.
2. Langka (*rarity*). Agar dapat mendukung keunggulan bersaing perusahaan, suatu sumber daya harus langka karena tidak banyak tersedia atau sulit diperoleh, dan sangat diminati (*in high demand*).
3. Sulit ditiru (*inimitability*). Agar dapat mendukung keunggulan bersaing perusahaan, suatu sumber daya yang harus sulit ditiru.

4. Sulit digantikan (*substitutability*). Agar dapat mendukung keunggulan bersaing perusahaan, suatu sumber daya harus sulit dicari pengganti atau substitusinya.



Sumber :

Munir (2008, p.9)

Gambar 2.5. Pengetahuan Sebagai Sumber Daya Strategis yang Mendukung Keunggulan Berkelanjutan

2.2. Tinjauan Studi

2.2.1. Jurnal Pemandangan

Perbandingan penelitian sejenis terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti dapat dirangkum dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 Model dan Hasil Penelitian *Knowledge Management System*

No	Peneliti	Judul	Jenis	Model Penelitian	Hasil
1	Amalia Hastyanti Putri (2013)	Evaluasi Implementasi Knowledge Management System PT. Telekomunikasi Indonesia (Studi Evaluasi Implementasi Kampiun Berdasarkan Pengukuran Kinerja Pada PT. Telkom Wilayah Timur)	Jurnal Nasional	Penelitian ini dimulai dari evaluasi implementasi Knowledge Management, dilanjutkan evaluasi kinerja pegawai	Hasil uji dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa Penilaian evaluasi implementasi knowledge management berdasarkan pengukuran kinerja dinyatakan sedang dengan range pengukuran 35-54, yaitu bahwa pengetahuan dalam kampiun belum memberikan hasil kinerja pegawai menjadi lebih maksimal
2.	Yuyun Estriyanto, MT , Taufiq Lilo Adi Sucipto, MT	Implementasi Knowledge Management pada APTEKINDO, Pembentukan Sharing Culture antar Pendidikan Teknologi dan Kejuruan di Indonesia	Jurnal Nasional	Permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian pengembangan ini adalah bagaimana mewujudkan APTEKINDO Knowledge Management System untuk membudayakan knowledge sharing dalam organisasi APTEKINDO.	Hasil dari penelitian ini adalah dengan APTEKI NDO knowledge management system, inovasi dan perkembangan insitusi menjadi lebih cepat karena dengan pola siklus knowledge management tersebut semua pengetahuan terarsip dengan baik dan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh anggota

No	Peneliti	Judul	Jenis	Model Penelitian	Hasil
3	William R. King, Peter V. Marks Jr.	Motivating knowledge sharing through a knowledge management system	Jurnal Internasional	Pertanyaan penelitian dasar dibahas dalam penelitian ini adalah: "Apa dampak relatif melakukan kontrol pengawasan dan pertukaran sosial terhadap keputusan individu untuk berbagi pengetahuan melalui KMS?"	Hasil dari analisis ini adalah menonjolnya pengaruh variabel kontrol pengawasan pada kedua frekuensi variabel dependen dan usaha. Ini sangat penting karena dampak kontrol pengawasan pada hasil yang sulit untuk memverifikasi upaya bahwa seseorang bersedia berbagi ilmu melalui KMS
4	Endang Retnoningsih, Diah Putri Utami	Penerapan Knowledge Management Pada Perguruan Tinggi (Studi Kasus AMIK BSI Purwokerto)	Tesis Pascasarjana STMIK Nusa Mandiri	Penelitian pada perancangan sistem ini adalah Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data primer mengadakan Focus Group Discussion (FGD)	Hasil dari penelitian ini bahwa Sesuai analisa terhadap data, informasi dan knowledge, serta analisa hasil dari Focus Group Discussion, proses-proses KM yang terdapat pada proses pelaporan EPSBED AMIK BSI Purwokerto adalah socialization for knowledge sharing dan Externalization

No	Peneliti	Judul	Jenis	Model Penelitian	Hasil
5.	Maysaroh	Analisis Penggunaan <i>Tools Knowledge Management System</i> pada Pembelajaran Multimedia Interaktif “ <i>Virtual Drive Network</i> ” Menggunakan Metode <i>Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE)</i> Studi Kasus SMA Muhammadiyah 13 Jakarta	Tesis Pascasarjana STMIK Nusa Mandiri	Peneliti membahas menggunakan metode penelitian deskriptif yang dilakukan di SMA Muhammadiyah 13 serta didukung dengan metode <i>The Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE)</i> .	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat peningkatan prestasi siswa baik untuk siswa yang lulus dalam Ujian Nasional (UN) maupun untuk kenaikan kelas. Yang jika dibandingkan dengan sebelum menggunakan <i>tools</i> ini terdapat peningkatan kelulusan dalam UN untuk tahun 2010 ini sebesar 98% siswa lulus.

Dari jurnal pembandingan pada table diatas yang terdiri dari jurnal nasional, jurnal internasional dan tesis Pasca Sarjana STMIK Nusa Mandiri sebelumnya, dapat disimpulkan ada beberapa perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan saat ini. Beberapa perbedaan yang mendasar yaitu dari metode penelitian yang digunakan, karena banyak sekali jenis metode penelitian sehingga tidak bisa diukur mana yang lebih baik dan lebih buruk.

Perbedaan berikutnya dari pengambilan sampel yang masih menggunakan cara acak (*random*) yang dapat menimbulkan kurangnya akurasi data. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan saat ini mengambil sampel secara keseluruhan sehingga keakuratan datanya tidak diragukan lagi. Perbedaan selanjutnya yaitu pada hasil, jika dibandingkan dengan jurnal-jurnal pembandingan diatas, penelitian yang penulis lakukan saat ini lebih jelas hasilnya dengan perhitungan skala likert, sehingga jelas perbedaan sebelum penelitian dan sesudah penelitian.

2.2.2. *The Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE)*

The Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE), *knowledge management* menjadi salah satu isu penting dalam perjalanan sebuah organisasi untuk mengoptimalkan seluruh potensi dan sumber daya yang mereka miliki. Dan itulah yang mendorong beberapa pihak untuk membuat beragam kriteria mengenai organisasi yang pantas diakui sebagai *knowledge enterprise*.

Dimensi kinerja pengetahuan yang membentuk *MAKE* ditemukan di hampir semua perusahaan kelas dunia. Dan sangat cocok dan kompeten dengan peningkatan *Knowledge Management* di sebuah organisasi. Mereka melihat sebagai kunci driver dalam menciptakan kekayaan dalam pengetahuan organisasi secara intensif.

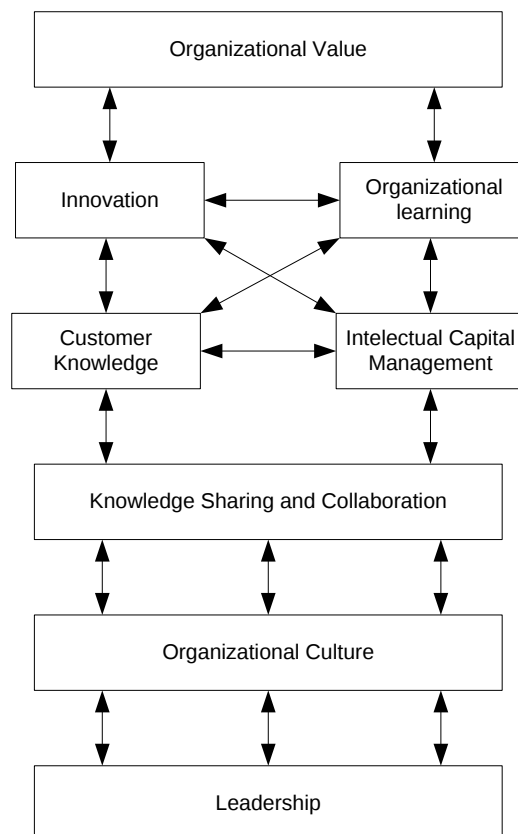
Terdapat beberapa penggerak atau motivasi yang mengarahkan organisasi untuk menguasai program KM. Barangkali yang paling utama adalah keunggulan kompetitif yang diperoleh seiring dengan perbaikan atau pembelajaran yang lebih cepat dan penciptaan pengetahuan baru. Program KM boleh jadi mengarah ke inovasi yang lebih besar, keterlibatan pelanggan yang lebih baik, konsistensi dan akses lintas organisasi secara global.

Hal-hal lain yang dapat menggerakkan program *Knowledge Management* meliputi :

1. Penciptaan ketersediaan pengembangan content pengetahuan yang terus meningkat dan dukungan terhadap produk dan layanan.
2. Peralihan siklus pengembangan produk baru yang lebih cepat.
3. Fasilitas dan pengelolaan inovasi organisasi.
4. Peningkatan kapakaran SDM dalam organisasi.
5. Pengambilan keuntungan dari efek jaringan ketika banyaknya koneksi produktif antar karyawan meningkat, dan ketika kualitas informasi yang dipertukarkan juga meningkat.
6. Fasilitasi pembelajaran dalam berorganisasi.
7. Peningkatan kecepatan tanggap organisasi terhadap perubahan lingkungan.

2.2.3. Kerangka MAKE STUDY

Program riset Global MAKE menggunakan delapan dimensi organisasi berbasis pengetahuan yang didapat dari studi atas berbagai macam pendekatan dan model pengetahuan. MAKE mengadopsi kerangka kerja yang dikembangkan oleh CREATE, konsorsium KM international, Theseus Institute, sebagaimana dapat dilihat pada grafik dibawah ini :



Sumber :

Fatwan dan Denni (2009, p.10)

Gambar 2.6 Kerangka MAKE (*Most Admired Knowledge Enterprise*)

Ada delapan penggerak organisasi berbasis pengetahuan yang berhasil diidentifikasi, yakni :

1. Menciptakan budaya perusahaan yang didorong oleh pengetahuan.
2. Mengembangkan *knowledge workers* melalui kepemimpinan manajemen senior

3. Menyajikan produk/jasa/solusi berbasis pengetahuan
4. Memaksimalkan modal intelektualitas perusahaan/organisasi.
5. Menciptakan lingkungan untuk berbagi pengetahuan secara kolaboratif
6. Menciptakan suatu organisasi pembelajar
7. Memberikan nilai tambah berdasarkan pengetahuan pelanggan
8. Mentransformasikan pengetahuan organisasi menjadi nilai tambah untuk pemegang saham (atau *societal capital* bagi organisasi nirlaba)

2.2.4. Efektivitas

“Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005:109).

Menurut pendapat lain “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005:92). Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.1 mengenai hubungan arti efektivitas di bawah ini.

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{OUTCOME}}{\text{OUTPUT}}$$

Sumber: Mahmudi, 2005:92.

Gambar 2.7 Hubungan Efektivitas

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

Penggunaan teknologi dan informasi pada suatu organisasi akan berdampak pada peningkatan kinerja aparatur pemerintah dan menghasilkan kualitas pelayanan yang produktif dan efektif. Kajian tentang efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemandirian, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.

Keluaran (*output*) yang dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran (*output*) tidak berwujud (*intangible*) yang tidak mudah untuk dikuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan. Kesulitan dalam pengukuran efektivitas tersebut karena pencapaian hasil (*outcome*) seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan pada mutu) dalam bentuk pernyataan saja (*judgement*), artinya apabila mutu yang dihasilkan baik, maka efektivitasnya baik pula.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey (dalam Danim, 2004:119-120) menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).

2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa ukuran daripada efektivitas harus adanya suatu perbandingan antara masukan dan keluaran, ukuran daripada efektivitas harus adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran daripada efektivitas adanya keadaan rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

2.3. Tinjauan Organisasi / Obyek Penelitian

2.3.1 Sejarah Organisasi

Bina Sarana Informatika adalah sebuah perguruan tinggi swasta yang berlokasi di Jakarta, Indonesia. pada tanggal 3 Maret 1988 didirikan Lembaga Pendidikan Komputer Bina Sarana Informatika (LPK BSI) di Depok. Lembaga Pendidikan ini Bertujuan mendidik tenaga-tenaga terampil atau profesional di bidang komputer, untuk memenuhi kebutuhan SDM dalam pembangunan nasional. Dengan semakin besar kepercayaan masyarakat terhadap LPK BSI, maka pada Oktober 1989 Kantor Pusat Yayasan Bina Sarana Informatika dipindahkan ke Jakarta sekaligus meresmikan cabang ke 2 LPK BSI.

Dengan berkantor pusat di Jakarta, kepercayaan masyarakat tumbuh semakin besar, sehingga guna mendekati peserta didik, maka secara berturut-turut dan dengan persiapan yang matang berdirilah cabang-cabang lainnya. Sejalan dengan perkembangan pada tahun 1990 Yayasan Bina Sarana Informatika mendirikan program pendidikan program pendidikan siap kerja yang bernama Politeknik Bina Sarana Informatika, dengan jurusan pertamanya Akuntansi Komputer dan angkatan pertama pada tahun ajaran 1990/1991.

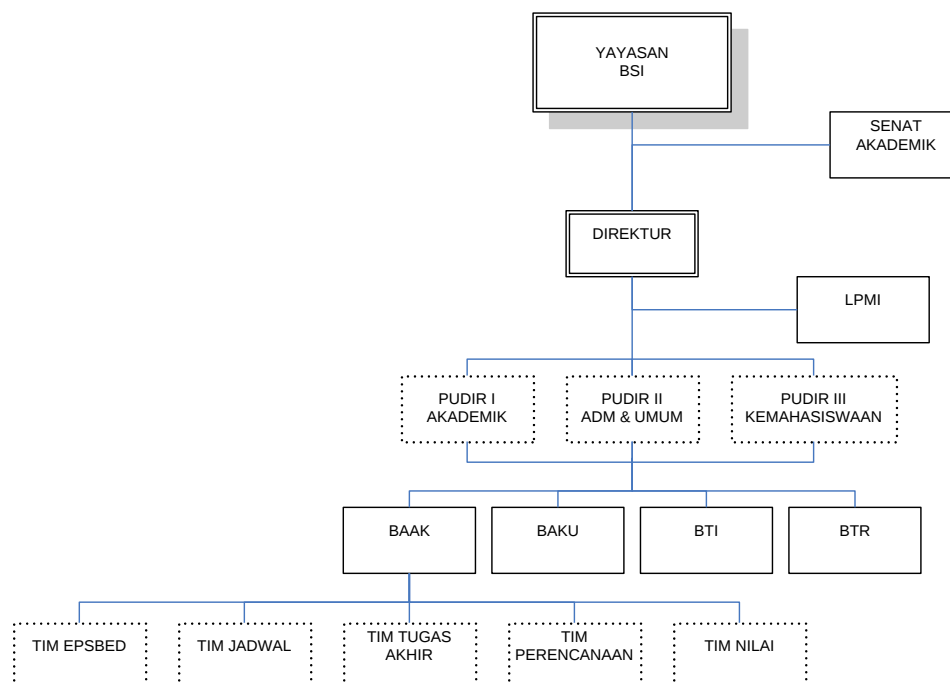
Dan hingga saat ini September 2013 Bina Sarana Informatika (BSI) telah memiliki hampir 50 Cabang Kampus yang Tersebar di 20 Kota di Indonesia di Pulau Jawa dan Kalimantan. Serta Bina Sarana Informatika telah meraih prestasi yang Gemilang, serta menerima penghargaan baik di kancah, regional, Nasional serta Internasional, baik secara Instansi Kampus, maupun dari Mahasiswa Perwakilan Kampus.

Daftar Prestasi yang di Raih Bina Sarana Informatika :

1. Wisuda Mahasiswa Terbanyak di Indonesia dari Tahun 2010-2012
2. Menggelar Cerdas Cermat Online peserta terbanyak.
3. Menggelar Seminar Motivasi Terbanyak dalam satu tempat dan waktu.
4. Menggelar Penulisan AL-QURAN Peserta Terbanyak dalam satu Tempat,
5. Pelopor Kampus yang Menyelenggarakan Orientasi Akademik dengan Seminar Motivasi.

2.3.2. Struktur Organisasi

BSI berdiri dibawah naungan Yayasan BSI. Berikut ini gambaran struktur organisasinya.



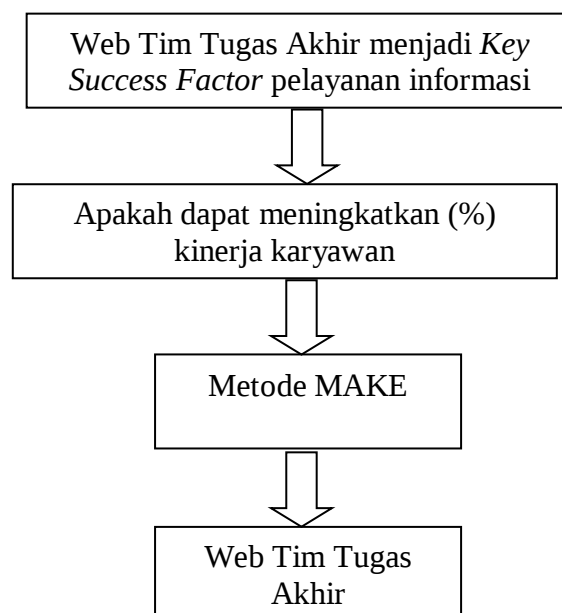
Sumber : Buku Panduan Akademik BSI

Gambar 2.8 Struktur Organisasi BSI

2.3.3. Kerangka Pemikiran

Sebelum menganalisa mengenai masalah yang dihadapi, metodologi dan pendekatan masalah yang digunakan, merupakan langkah atau proses yang paling penting untuk mengetahui bagaimana cara dan pendekatan yang akan digunakan dalam memecahkan masalah.

Pada penelitian ini penulis mencoba menuangkan kerangka pemikiran yang akan dilakukan dalam memecahkan masalah dalam penelitian penggunaan web Tim Tugas Akhir, yang terdiri dari :



Gambar 2.9. Kerangka Penelitian

2.3.4. Web Tim Tugas Akhir (*Web Knowledge Management*)

Web Tim Tugas Akhir merupakan sebuah web yang berjalan di jaringan intranet BSI. Penggunaan web ini merupakan sebuah web yang digunakan agar proses arus informasi dapat dilakukan secara interaktif. Dengan website ini, proses pertukaran informasi secara lisan tidak diperlukan lagi. Penerima informasi seperti DIP (Divisi Informai Publik) yang terdiri dari Call Center ataupun Tim Tugas Akhir BAAK BSI itu sendiri cukup mengakses web Tim Tugas Akhir tersebut.

Web KM ini merupakan jenis *software* multimedia, karena memanfaatkan komputer untuk membuat dan menggabungkan teks, grafik, audio, gambar bergerak (video dan animasi) dengan menggabungkan link dan tool yang memungkinkan pemakai melakukan navigasi, berinteraksi, berkreasi dan berkomunikasi. Dalam definisi ini terkandung empat komponen penting multimedia :

1. Komputer yang mengkoordinasikan apa yang dilihat dan didengar, yang berinteraksi dengan kita.
2. *Link* yang menghubungkan kita dengan informasi.
3. Alat navigasi yang memandu kita, menjelajah jaringan informasi yang saling terhubung.
4. Multimedia menyediakan tempat kepada kita untuk mengumpulkan, memproses, dan mengkomunikasikan informasi dan ide kita sendiri.

Jika salah satu komponen tersebut tidak ada, maka bukan multimedia dalam arti yang luas namanya. Misalnya, jika tidak ada komputer untuk berinteraksi, maka itu namanya media campuran, bukan multimedia. Jika tidak ada *link* yang menghadirkan sebuah struktur dan dimensi, maka namanya rak buku, bukan multimedia. Kalau tidak ada alat navigasi yang memungkinkan kita memilih jalannya suatu tindakan maka itu namanya film, bukan *multimedia*. Demikian juga jika kita tidak mempunyai ruang untuk berkreasi dan menyumbangkan ide sendiri, maka namanya televisi, bukan *multimedia*. Dari beberapa definisi di atas, maka *multimedia* ada yang *online (Internet)* dan *multimedia* ada yang *offline (tradisional)*.

Dengan penggunaan *Web Knowledge Management* ini dalam mengelola/memanage informasi sehingga proses distribusi informasi dilakukan secara mudah, lebih efisien dan efektif. Proses pentransferan *tacit to explicit* lebih mudah diarahkan. Pemanfaatan itu antara lain :

1. Pemakai informasi seperti Call Center dapat mencari informasi secara mandiri dengan *Web Knowledge Management* ini sesuai dengan informasi yang dibutuhkan.
2. Dengan adanya sistem tersebut, pencarian data dan masalah yang timbul dapat dengan cepat terselesaikan

2.3.5. Alasan Obyek Penelitian

Dalam hal ini penulis mempunyai alasan mengapa Tim Tugas Akhir BAAK BSI yang dijadikan obyek penelitian karena Tim ini merupakan tim yang telah menerapkan *Knowledge Management System (KMS)* sebagai arus informasi. Sehingga penulis ingin menganalisa bagaimana penerapan KM di Tim Tugas Akhir ini, apakah dapat berjalan sesuai dengan harapan, dan dapat meningkatkan efektivitas kerja para karyawan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pengertian Metode Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah untuk menjawab hasrat keingintahuan manusia yang berkaitan dengan analisa dan konstruksi, yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten. Metodologis berarti sesuai dengan metode atau cara tertentu, sistematis adalah berdasarkan suatu sistem, sedangkan konsisten berarti tidak adanya hal-hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu. Dengan demikian penelitian merupakan sarana yang dipergunakan oleh manusia untuk memperkuat, membina serta mengembangkan ilmu pengetahuan.

Dalam penelitian ada kegiatan penyelidikan (*investigation*), yaitu mencari fakta secara teliti dan teratur menurut kaidah tertentu untuk menjawab suatu pertanyaan. Jadi penyelidikan dilakukan untuk menjelaskan sesuatu. Pada dasarnya, penyelidikan dinyatakan selesai setelah berhasil menemukan penyebab kejadian. Suatu penelitian baru dianggap selesai setelah berhasil menetapkan faktor atau latar belakang penggerak atau pengendali penyebab atau pelaku kejadian. Jadi, suatu penelitian menjangkau persoalan secara lebih jauh atau lebih mendalam daripada penyelidikan. Oleh karena penelitian selalu mengungkapkan faktor penyebab maka penelitian menjadi sumber ilmu. Dengan kata lain, tanpa penelitian tidak akan ada ilmu dan ilmu hanya dapat tumbuh dan berkembang jika didorong dan didukung dengan penelitian.

Dari penjelasan diatas, kita dapat mengambil kesimpulan bahwa metode penelitian adalah kegiatan mengkaji suatu masalah secara teliti dan teratur, dengan cara menyusun gagasan yang terarah dan terkonsep untuk memecahkan permasalahan yang hidup dan berguna bagi masyarakat atau peneliti itu sendiri.

3.2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian yang penulis lakukan, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yang dilakukan di Tim Tugas Akhir BAAK BSI serta didukung dengan metode *The Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE)*.

Penelitian deskriptif merupakan bentuk penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya. Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

Langkah-langkah penelitian deskriptif:

- a) Mengidentifikasi adanya permasalahan yang signifikan untuk dipecahkan melalui metode deskriptif.
- b) Membatasi dan merumuskan permasalahan secara jelas
- c) Menentukan tujuan dan manfaat penelitian
- d) Melakukan studi pustaka yang berkaitan dengan permasalahan
- e) Menentukan kerangka berfikir dan pertanyaan penelitian dan atau hipotesis penelitian.
- f) Mendesain metode penelitian yang hendak digunakan termasuk dalam hal ini menentukan populasi, sampel, teknik sampling, menentukan instrument pengumpul data dan menganalisis data.
- g) Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisis data dengan menggunakan teknik statistik yang relevan.
- h) Membuat laporan penelitian.

Sedangkan MAKE merupakan ajang penghargaan bagi sebuah organisasi yang telah sukses menggunakan metode *Knowledge Managemenet System (KMS)* sebagai *tools* / alat bantu dalam melakukan kegiatan sehari-harinya di suatu organisasi tersebut. Menurut Fatwan dan Denni (2009, p.11), metode MAKE ini mempunyai delapan kriteria dimana masing-masing kriteria mempunyai sub-sub kriteria. Adapun kriteria yang digunakan dalam instrumen penelitian diambil dari metode MAKE tersebut, yakni meliputi:

1. Menciptakan budaya perusahaan yang didorong oleh pengetahuan, yang terdiri dari:
 - a. Mengembangkan dan menyebarkan visi dan strategi organisasi berbasis pengetahuan.
 - b. Menentukan dan menetapkan kompetensi inti organisasi (nilai/asset pengetahuan)
 - c. Merancang struktur organisasi dan hubungan-hubungan antarbagian dalam organisasi yang didasarkan optimalisasi asset pengetahuan
 - d. Mengembangkan dan mengelola nilai-nilai organisasi (*core values*) berbasis pengetahuan.
 - e. Mengembangkan dan mengelola perilaku-perilaku (budaya) yang berorientasi pada pengetahuan.
 - f. Mengembangkan dan mengelola sistem/proses pengetahuan organisasi.
 - g. Menciptakan dan mengelola strategi sumber daya manusia berbasis pengetahuan.
2. Mengembangkan *knowledge workers* melalui kepemimpinan manajemen
 - a. Mengembangkan dan menyebarkan gaya manajemen yang mendorong perolehan, saling berbagi, dan penerapan pengetahuan untuk penciptaan nilai tambah bagi organisasi
 - b. Menyediakan dukungan perusahaan dalam bentuk financial maupun non financial untuk mengelola pengetahuan
 - c. Mendorong dan mendukung implementasi strategi pengetahuan
 - d. Mengembangkan dan melatih *knowledge leaders*
 - e. Mengakui/menghargai *knowledge leaders*
3. Menyajikan produk/jasa/ solusi berbasis pengetahuan
 - a. Mengembangkan dan menyebarkan strategi inovasi dan penciptaan pengetahuan organisasi
 - b. Mengembangkan dan melatih para pekerja dalam inovasi dan pengembangan ide
 - c. Melibatkan pelanggan dan supplier dalam pengembangan produk dan pelayanan berbasis pengetahuan
 - d. Meningkatkan/memperluas pengetahuan organisasi

- e. Mengelola perpindahan/penyebaran pengetahuan dan ide sampai pada pengambilan tindakan
 - f. Memberikan pengakuan/penghargaan kepada orang-orang yang melakukan inovasi
 - g. Mengelola proses produksi dan/atau pelayanan berbasis pengetahuan
 - h. Mengukur nilai tambah yang tercipta dari inovasi dan karya pengetahuan
4. Memaksimalkan modal intelektualitas perusahaan
- a. Mengembangkan dan menyebarkan strategi modal intelektual (intellectual capital) organisasi
 - b. Mengembangkan dan melatih para karyawan berdasarkan konsep dan perangkat modal intelektual
 - c. Mengembangkan perangkat dan teknik untuk mengelola dan mengukur intelektual
 - d. Mengelola dan memperluas modal intelektual
 - e. Melindungi asset pengetahuan
 - f. Mengakui/menghargai karyawan yang telah menambah modal intelektual organisasi
5. Menciptakan lingkungan untuk berbagi pengetahuan secara kolaboratif
- a. Mengembangkan dan mengelola pemasukan/pengumpulan, pengkategorian, dan penggunaan pengetahuan
 - b. Memetakan sumber daya pengetahuan diseluruh organisasi
 - c. Mengubah pengetahuan individu (*tacit*) menjadi pengetahuan organisasi (*explicit*)
 - d. Menciptakan sistem mekanisme untuk saling berbagi pengetahuan
 - e. Mengembangkan *communities of practice*
 - f. Efektif dalam mengenali dan menemukan keahlian internal dan eksternal
 - g. Membentuk sistem pengakuan dan penghargaan berdasarkan pengetahuan
6. Menciptakan suatu organisasi pembelajar
- a. Mengembangkan strategi pembelajaran organisasi

- b. Mengembangkan kolaborasi/*partnership* untuk percepatan pembelajaran
 - c. Mengembangkan dan/atau mendapatkan berbagai perangkat, teknik dan metodologi pembelajaran
 - d. Mengubah pengetahuan individu (*tacit*) menjadi pengetahuan perusahaan (*explicit*)
 - e. Mengembangkan *communities of practice*
 - f. *Learning by doing*
 - g. *Coaching* dan *mentoring*
 - h. Mengembangkan infrastruktur perusahaan pembelajar, contohnya internet perusahaan untuk tukar menukar pengalamannn belajar internal dan eksternal
7. Memberikan nilai tambah berdasarkan pengetahuan pelanggan
- a. Mengembangkan dan menyebarkan strategi organisasi yang member nilai tambah bagi pelanggan
 - b. Membuat dan mengelola profil/peta pelanggan berdasarkan nilai tambah (*value*)
 - c. Membuat *customer values chains*
 - d. Mengembangkan dan/atau mendapatkan perangkat teknik untuk mengumpulkan dan mendapatkan nilai tambah dari pengetahuan pelanggan
 - e. Mengembangkan dan mengelola database pelanggan
 - f. Mengembangkan perangkat dan teknik untuk mendapatkan nilai tambah dari pengetahuan pelanggan
 - g. Mengukur perubahan dalam rangkaian nilai tambah bagi pelanggan
8. Mentransformasikan pengetahuan perusahaan menjadi nilai tambah pemegang saham (atau masyarakat bagi organisasi nirlaba)
- a. Mengembangkan dan menyebarkan strategi organisasi berbasis pengetahuan untuk member nilai tambah bagi pemegang saham
 - b. Memetakan dan mengembangkan rangkaian-rangkaian nilai tambah pengetahuan

- c. Mengelola dan mengukur rangkaian-rangkaian nilai tambah pengetahuan
- d. Mengukur perubahan nilai tambah pemegang saham organisasi
- e. Mengkomunikasikan/melaporkan hasil nilai tambah berbasis pengetahuan

Sedangkan yang dijadikan instrumen dalam membuat questioner yang ditujukan untuk Tim Tugas Akhir sebagai penyedia *knowledge* dan *Call Center* sebagai pemakai *knowledge* di BSI yaitu mengenai sejauh mana penerapan *Web Knowledge Managements System* “Web Tim Tugas Akhir” dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan, serta menganalisa keefektifan penggunaan web ini. Kualitas keefektifan penggunaan web ini diukur dalam lima dimensi yakni:

1. *Tangibles*, yaitu kebutuhan pemakai *knowledge* dalam memahami informasi yang terfokus pada kemudahan dalam mentransfer tacit dari penyedia informasi ke pemakai informasi (explicit).
2. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan informasi sesuai dengan fakta dan data yang benar..
3. *Responsiveness*, yaitu memberikan pemahaman informasi secara cepat dan mudah.
4. *Assurance*, yaitu mampu memberikan jaminan efektif dan efisien menggunakan web ini kepada pemakai informasi yang ingin menggunakannya.
5. *Empathy*, yaitu kemampuan memahami dan memberi arahan kepada pemakai informasi.

3.3. Objek Penelitian

Web Tim Tugas Akhir merupakan sebuah web yang berjalan di jaringan intranet BSI. Penggunaan web ini merupakan sebuah web yang digunakan agar proses arus informasi dapat dilakukan secara interaktif. Dengan website ini, proses pertukaran informasi secara lisan tidak diperlukan lagi. Penerima informasi seperti DIP (Divisi Informasi Publik) yang terdiri dari *Call Center* ataupun Tim

Tugas Akhir BAAK BSI itu sendiri cukup mengakses web Tim Tugas Akhir tersebut. Berikut tampilan layar web “Tim TA”:



Gambar 3.1. Tampilan Layar Home Web “Tim TA”

A. Aktor

Pengguna atau aktor web ”Tim TA” ini terbagi menjadi dua sebagai berikut :

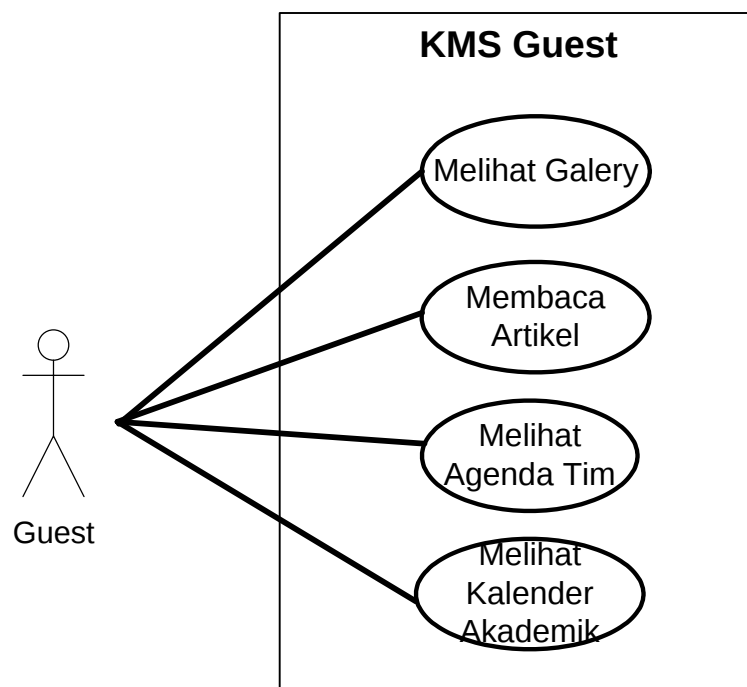
1. Administrator
2. *User client* terdiri dari :
 - Anggota Tim TA
 - *Call Center* BSI

B. Use Case

Use Case Diagram (Wahono,2003) menggambarkan fungsionalitas yang diharapkan dari sebuah sistem. Yang dikatakan adalah ‘apa’ yang diperbuat sistem, dan bukan ‘bagaimana’. Sebuah *Use Case* merepresentasikan sebuah interaksi antara aktor dengan sistem. *Use Case* merupakan sebuah pekerjaan tertentu, misalnya *login* ke sistem, meng-*create* sebuah daftar belanja, dan sebagainya. Seorang atau sebuah aktor adalah sebuah entitas manusia atau

mesin yang berinteraksi dengan sistem untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan tertentu.

Use Case diagram dapat sangat membantu bila kita sedang menyusun *requirement* sebuah sistem, mengkomunikasikan rancangan dengan klien, dan merancang *test case* untuk semua *feature* yang ada pada sistem. Secara lebih rinci dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.2. *Use Case Diagram Guest*

Tabel 3.1. *Use Case Melihat Galery*

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use Case</i> ini menjelaskan <i>Guest</i> dapat mengetahui dan melihat galery
<i>Actor</i>	<i>Guest</i> atau tamu
<i>Pre-Condition</i>	<i>Guest</i> memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>

Komponen	Penjelasan
<i>Main Flow</i>	<i>Use Case</i> ini dimulai saat <i>Guest</i> menjalankan web “Tim TA” di <i>browser</i> mereka
	<i>Guest</i> memilih menu Galery
	Aplikasi akan menampilkan halaman Galery
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data Galery Foto tentang kegiatan BAAK

Tabel 3.2. *Use Case* Membaca Artikel

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use Case</i> ini menjelaskan <i>Guest</i> dapat mengetahui dan membaca artikel / berita tentang pengetahuan dan kegiatan BAAK
<i>Actor</i>	<i>Guest</i> atau tamu
<i>Pre-Condition</i>	<i>Guest</i> memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
<i>Main Flow</i>	<i>Use Case</i> ini dimulai saat <i>Guest</i> menjalankan web “Tim TA” di <i>browser</i> mereka
	<i>Guest</i> memilih menu Home lalu pilih Artikel yang ingin dilihat
	Aplikasi akan menampilkan halaman artikel / berita
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data artikel / berita tentang pengetahuan dan kegiatan BAAK

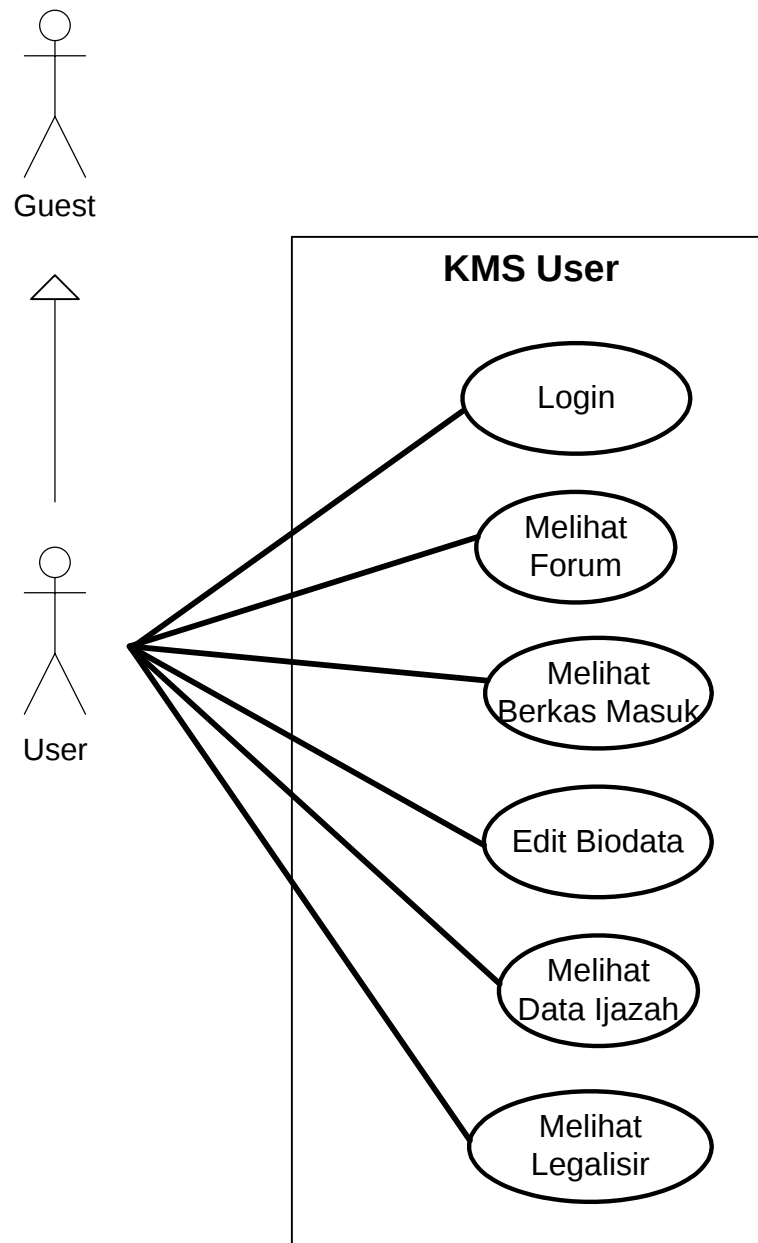
Tabel 3.3. *Use Case* Melihat Agenda Tim

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use Case</i> ini menjelaskan <i>Guest</i> dapat mengetahui agenda kegiatan BAAK
<i>Actor</i>	<i>Guest</i> atau tamu

Komponen	Penjelasan
<i>Pre-Condition</i>	<i>Guest</i> memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
<i>Main Flow</i>	<i>Use Case</i> ini dimulai saat <i>Guest</i> menjalankan web “Tim TA” di <i>browser</i> mereka
	<i>Guest</i> memilih menu Agenda Tim
	Aplikasi akan menampilkan halaman agenda kegiatan Tim TA
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya agenda kegiatan Tim TA

Tabel 3.4. *Use Case* Melihat Kalender Akademik

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use Case</i> ini menjelaskan <i>Guest</i> dapat mengetahui Kalender Akademik BSI versi BAAK
<i>Actor</i>	<i>Guest</i> atau tamu
<i>Pre-Condition</i>	<i>Guest</i> memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
<i>Main Flow</i>	<i>Use Case</i> ini dimulai saat <i>Guest</i> menjalankan web “Tim TA” di <i>browser</i> mereka
	<i>Guest</i> memilih menu Kalender Akademik
	Aplikasi akan menampilkan halaman Kalender Akademik BSI versi BAAK
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data Kalender Akademik BSI versi BAAK



Gambar 3.3. Use Case Diagram User

Tabel 3.5. Use Case Melihat Forum

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use case</i> ini menjelaskan User melihat, membuat dan mengomentari forum
<i>Actor</i>	User (Tim TA dan <i>Call Center</i>)

Komponen	Penjelasan
<i>Pre-Condition</i>	User memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
	User telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah User login ke dalam ruang user
	User memilih menu Forum
	Aplikasi akan menampilkan halaman Forum
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data forum

Tabel 3.6. *Use Case* Melihat Berkas Masuk

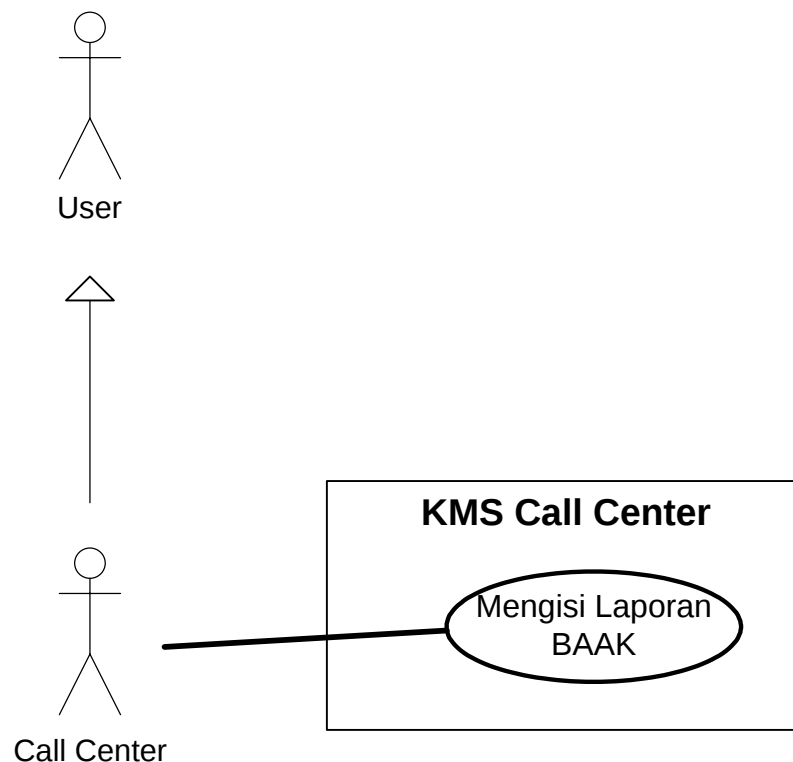
Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use case</i> ini menjelaskan User melihat dan mengisi berkas yang masuk
<i>Actor</i>	User (Tim TA dan <i>Call Center</i>)
<i>Pre-Condition</i>	User memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
	User telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah User login ke dalam ruang user
	User memilih menu Berkas Masuk
	Aplikasi akan menampilkan halaman Berkas Masuk
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data berkas yang masuk ke Tim TA

Tabel 3.7. Use Case Melihat Data Ijazah

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use case</i> ini menjelaskan User melihat data arsip ijazah dan ijazah bermasalah
<i>Actor</i>	User (Tim TA dan <i>Call Center</i>)
<i>Pre-Condition</i>	User memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
	User telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah User login ke dalam ruang user
	User memilih menu Arsip Ijazah / Ijazah Bermasalah
	Aplikasi akan menampilkan halaman ijazah
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data arsip ijazah dan ijazah yang bermasalah

Tabel 3.8. Use Case Melihat Legalisir

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use case</i> ini menjelaskan User melihat dan mengisi data legalisir
<i>Actor</i>	User (Tim TA dan <i>Call Center</i>)
<i>Pre-Condition</i>	User memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
	User telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah User login ke dalam ruang user
	User memilih menu Legalisir
	Aplikasi akan menampilkan halaman legalisir
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data legalisir

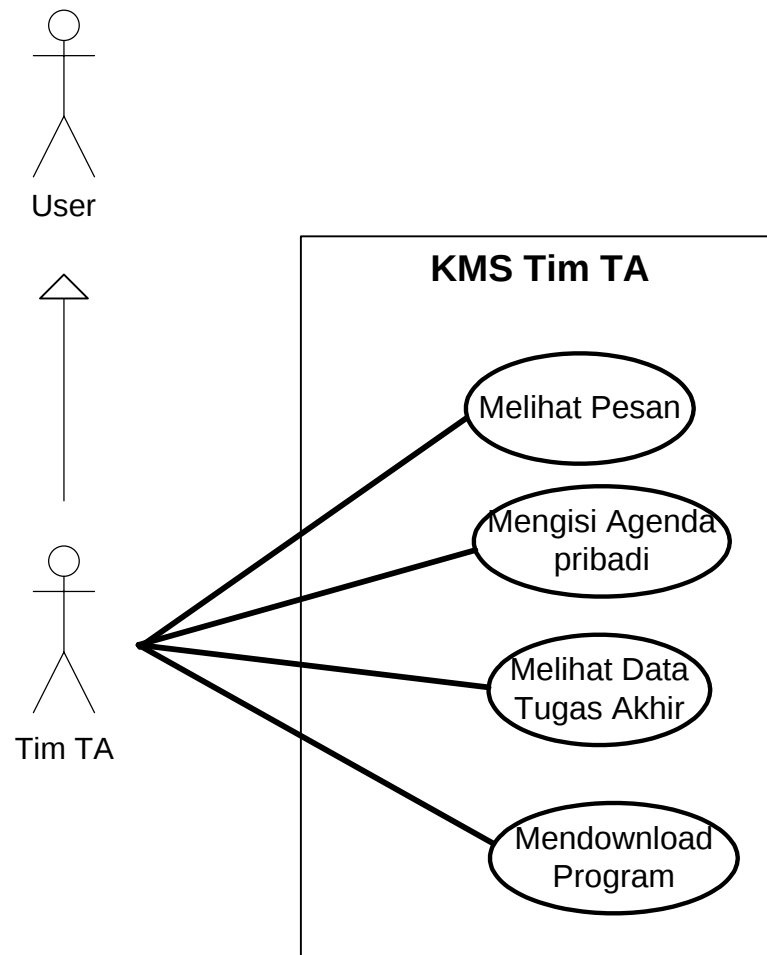


Gambar 3.4. Use Case Diagram Call Center

Tabel 3.9. Use Case Mengisi Laporan BAAK

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use case</i> ini menjelaskan <i>Call Center</i> melihat dan mengisi data laporan BAAK
<i>Actor</i>	<i>Call Center</i>
<i>Pre-Condition</i>	<i>Call Center</i> memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i> <i>Call Center</i> telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses <i>Call Center</i>
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah <i>Call Center</i> login ke dalam ruang <i>Call Center</i> User memilih menu Laporan BAAK Aplikasi akan menampilkan halaman Laporan BAAK

Komponen	Penjelasan
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data Laporan BAAK



Gambar 3.5. Use Case Diagram Tim TA

Tabel 3.10. Use Case Melihat Pesan

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	Use case ini menjelaskan Tim TA melihat, memberi dan membalas pesan
<i>Actor</i>	Tim TA

Komponen	Penjelasan
<i>Pre-Condition</i>	Tim TA memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
	Tim TA telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses Tim TA
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah Tim TA login ke dalam ruang Tim TA
	User memilih menu Pesan Antar Tim
	Aplikasi akan menampilkan halaman Pesan
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data Pesan antar anggota Tim TA

Tabel 3.11. *Use Case* Mengisi Agenda Pribadi

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use case</i> ini menjelaskan Tim TA melihat, dan membuat agenda kerja pribadi
<i>Actor</i>	Tim TA
<i>Pre-Condition</i>	Tim TA memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
	Tim TA telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses Tim TA
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah Tim TA login ke dalam ruang Tim TA
	User memilih menu Agenda Pribadi
	Aplikasi akan menampilkan halaman Agenda Pribadi
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data agenda kerja pribadi

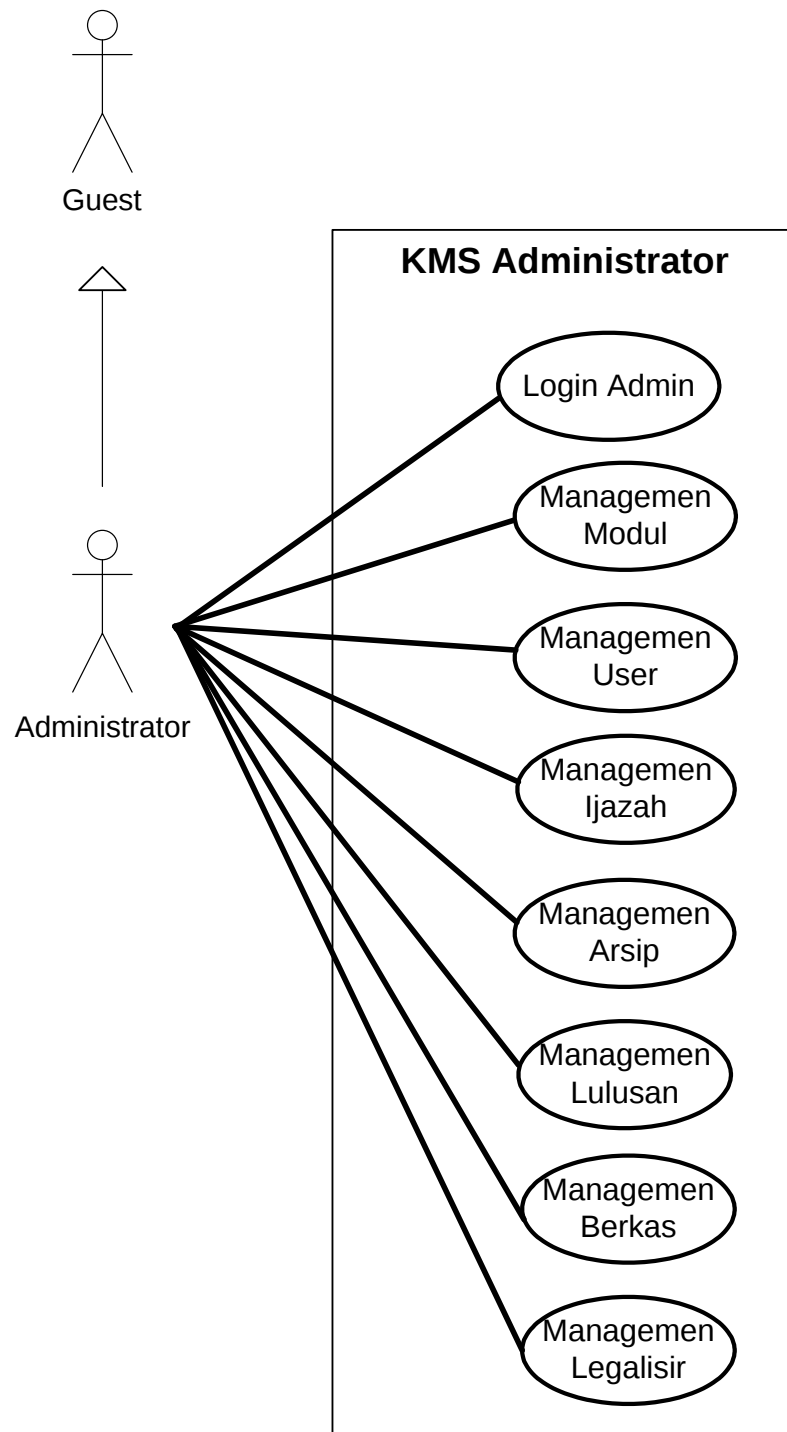
Tabel 3.12. Use Case Mengisi Melihat Data Tugas Akhir

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use case</i> ini menjelaskan Tim TA melihat, data tugas akhir mahasiswa
<i>Actor</i>	Tim TA
<i>Pre-Condition</i>	Tim TA memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
	Tim TA telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses Tim TA
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah Tim TA login ke dalam ruang Tim TA
	User memilih menu Cek Tugas Akhir
	Aplikasi akan menampilkan halaman data tugas akhir
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data tugas akhir mahasiswa

Tabel 3.13. Use Case Mendownload Program

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use case</i> ini menjelaskan Tim TA mendownload program
<i>Actor</i>	Tim TA
<i>Pre-Condition</i>	Tim TA memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
	Tim TA telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses Tim TA
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah Tim TA login ke dalam ruang Tim TA
	User memilih menu Program
	Aplikasi akan menampilkan halaman data program

Komponen	Penjelasan
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya program-program buatan BTI untuk keperluan kerja



Gambar 3.6. Use Case Diagram Administrator

Tabel 3.14. Use Case Manajemen User

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use case</i> ini menjelaskan Administrator manage (menambah, mengedit dan menghapus) user (Tim TA dan <i>Call Center</i>)
<i>Actor</i>	Administrator
<i>Pre-Condition</i>	Administrator memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
	Administrator telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses Administrator
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah Administrator login ke dalam ruang Administrator
	User memilih menu User
	Aplikasi akan menampilkan halaman data user
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data user

Tabel 3.15. Use Case Manajemen Ijazah

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use case</i> ini menjelaskan Administrator manage (menambah, mengedit dan menghapus) ijazah bermasalah
<i>Actor</i>	Administrator
<i>Pre-Condition</i>	Administrator memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
	Administrator telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses Administrator

Komponen	Penjelasan
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah Administrator login ke dalam ruang Administrator
	User memilih menu Ijazah Bermasalah / Ijazah
	Aplikasi akan menampilkan halaman data Ijazah bermasalah
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data Ijazah bermasalah

Tabel 3.16. *Use Case* Manajemen Arsip Ijazah

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use case</i> ini menjelaskan Administrator manage (menambah, mengedit dan menghapus) Arsip ijazah
<i>Actor</i>	Administrator
<i>Pre-Condition</i>	Administrator memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
	Administrator telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses Administrator
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah Administrator login ke dalam ruang Administrator
	User memilih menu Arsip Ijazah
	Aplikasi akan menampilkan halaman data Arsip Ijazah
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data Arsip Ijazah

Tabel 3.17. *Use Case* Manajemen Lulusan

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use case</i> ini menjelaskan Administrator manage (menambah, mengedit dan menghapus) data Lulusan

Komponen	Penjelasan
<i>Actor</i>	Administrator
<i>Pre-Condition</i>	Administrator memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
	Administrator telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses Administrator
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah Administrator login ke dalam ruang Administrator
	User memilih menu Lulusan
	Aplikasi akan menampilkan halaman data Mahasiswa yang telah lulus
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data Lulusan

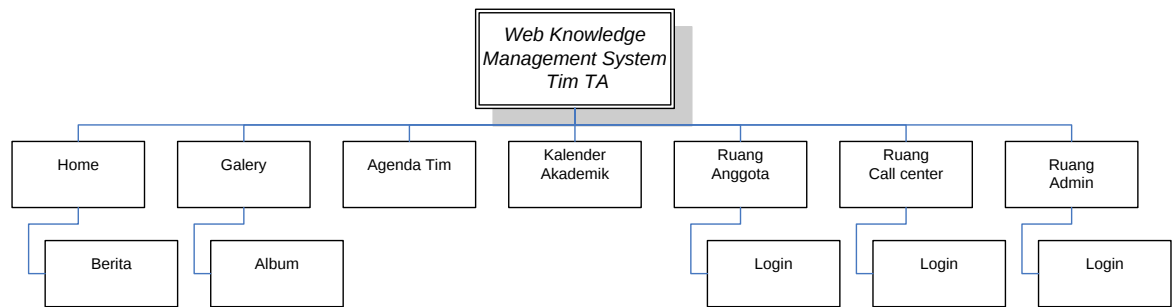
Tabel 3.18. Use Case Manajemen Berkas

Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use case</i> ini menjelaskan Administrator manage (menambah, mengedit dan menghapus) Berkas Masuk
<i>Actor</i>	Administrator
<i>Pre-Condition</i>	Administrator memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
	Administrator telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses Administrator
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah Administrator login ke dalam ruang Administrator
	User memilih menu Berkas Masuk
	Aplikasi akan menampilkan halaman data Berkas yang masuk ke Tim TA
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data Berkas yang masuk ke Tim TA

Tabel 3.19. Use Case Manajemen Legalisir

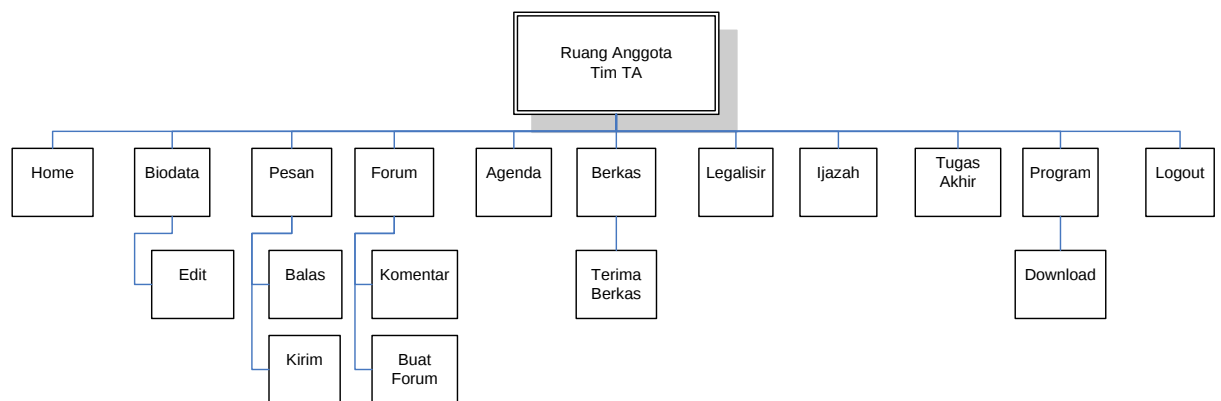
Komponen	Penjelasan
<i>Brief Description</i>	<i>Use case</i> ini menjelaskan Administrator manage (menambah, mengedit dan menghapus) data legalisir
<i>Actor</i>	Administrator
<i>Pre-Condition</i>	Administrator memiliki koneksi intranet untuk mengakses <i>server</i>
	Administrator telah memiliki <i>username</i> dan <i>password</i> sesuai hak akses Administrator
<i>Main Flow</i>	<i>Use case</i> ini dimulai setelah Administrator login ke dalam ruang Administrator
	User memilih menu Legalisir
	Aplikasi akan menampilkan halaman data legalisir
<i>Post-Condition</i>	Diperolehnya data legalisir

a. Struktur Tampilan Menu *Guest*



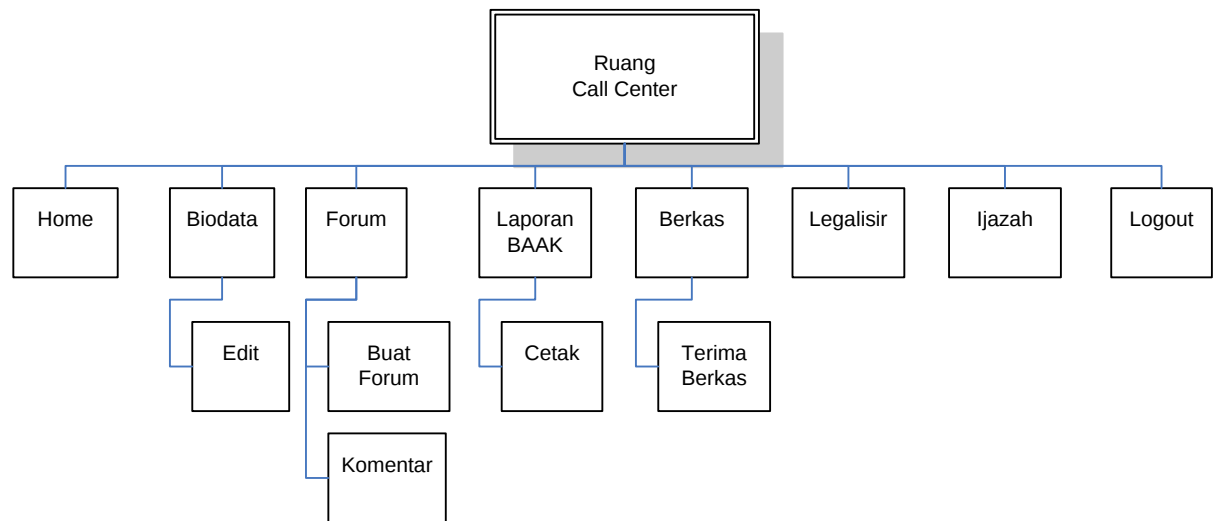
Gambar 3.8. Menu *Guest*

b. Struktur Tampilan Menu Anggota Tim Tugas Akhir



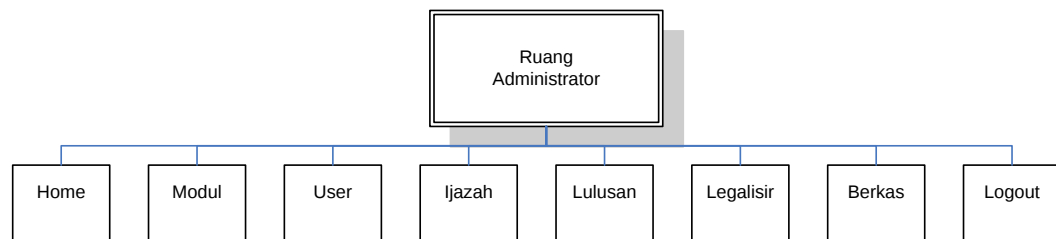
Gambar 3.9. Menu Anggota Tim TA

c. Struktur Tampilan Menu *Call Center*



Gambar 3.10. Menu *Call Center*

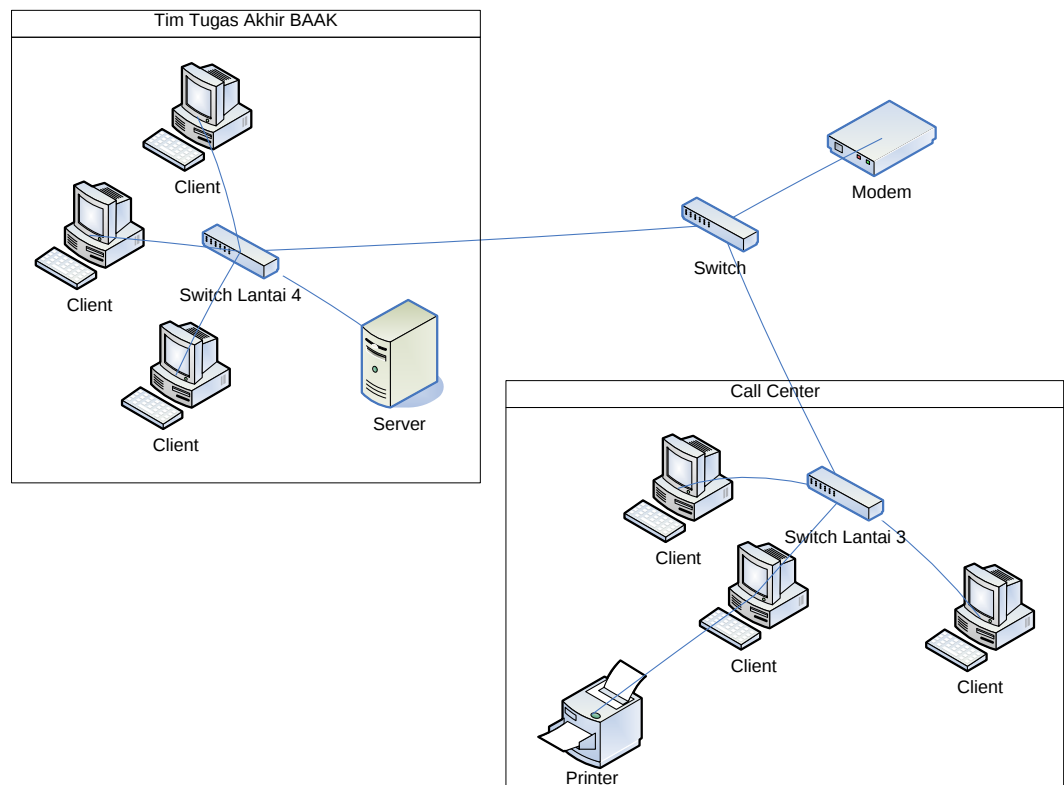
d. Struktur Tampilan Menu *Administrator*



Gambar 3.11. Menu *Administrator*

E. Jaringan

Web “Tim TA” hanya menggunakan jaringan intranet BSI, karena data yang diolah bersifat rahasia dan hanya bisa diakses secara internal.



Gambar 3.12. *Network Diagram*

3.4. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2009, p.80), disebutkan bahwa populasi adalah sekumpulan suatu obyek/subyek yang memiliki karakteristik yang sama pada suatu wilayah, untuk kemudian dilakukan penelitian. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik obyek/subyek populasi tersebut. Populasi yang diambil penulis berdasarkan dari penelitian yang penulis lakukan yaitu keseluruhan karyawan pemakai informasi yaitu Tim Tugas Akhir BAAK dan *Call Center*. Proses pengambilan sampel dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berupa data primer dan sekunder.

Berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari Isaac dan Michael yang dikutip oleh Sugiyono (2009, p.87)

untuk tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10%. Rumus untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya adalah sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dengan $dk=1$, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

$P=Q=0,5$. $d=0,05$. S =jumlah sampel

Dengan mengacu pada rumus diatas, Populasi pengguna Web Tim Tugas Akhir adalah Tim Tugas Akhir BAAK dan *Call Center*, dimana populasi dari Tim Tugas Akhir BAAK sebanyak 14 responden, *Call Center* sebanyak 20 responden, dimana seluruh responden diambil dengan alasan agar mendapatkan data kuesioner yang lebih objektif. Sehingga pengujian yang dilakukan oleh penulis adalah pengujian secara normalitas, dimana tingkat kesalahan adalah 1% atau 0,01.

Begitu pula untuk kuesioner penerapan *knowledge managemet* dengan metode MAKE terdiri dari semua karyawan pengguna informasi yang respondennya diambil dari seluruh pengguna informasi tersebut, sehingga data kuesioner yang didapatkan nantinya lebih objektif.

3.5. Metode Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2009, p.82), pada dasarnya teknik pengambilan sampel dikelompokkan menjadi dua cara yaitu Random Sampling (*probability sampling*) dan Sampling Nonprobabilitas (*nonprobability sampling*).

1. Random Sampling (*probability sampling*)

Teknik pengambilan sampel secara random atau acak sehingga memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Metode pengambilan sampel ini meliputi: Sampling acak sederhana, sampling bertingkat proporsional, sampling bertingkat tidak proporsional.

2. Sampling Nonprobabilitas (*nonprobability sampling*)

Teknik ini tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampel ini meliputi: *Systematic Sampling*, *Purposive Sampling*, *Accidental Sampling* dan *Snowball Sampling*.

Dalam penelitian ini penulis tidak melakukan pengambilan sampel, proses penelitian dilakukan dengan mengambil seluruh populasi yang ada di lingkungan Tim Tugas Akhir, yakni sebanyak 14 anggota Tim Tugas Akhir, 20 *Call Center*. Dimana tingkat kesalahan dihitung berdasarkan derajat normalitas yaitu 1% atau 0,01.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis antara lain :

a. Studi Pustaka

Penulis mengumpulkan data dan informasi melalui studi pustaka yang bersifat *sekunder* yaitu data-data yang diperoleh melalui buku-buku referensi tentang *Knowledge Management System*, laporan-laporan terdahulu dan tulisan ilmiah.

b. Questioner

Questioner adalah rangkaian pernyataan mengenai suatu hal yang digunakan untuk memperoleh jawaban-jawaban dari responden. Agar data yang digunakan mudah untuk dianalisa maka penulis telah menyediakan questioner yang dapat dilihat pada lampiran

c. Observasi

Penulis mengumpulkan data dan informasi melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis serta langsung terhadap para pengguna web Tim Tugas Akhir di lingkungan BSI.

d. Wawancara

Penulis mengumpulkan data dan informasi melalui wawancara secara langsung dan secara terstruktur dengan pihak-pihak yang dinilai dapat memberikan keterangan yang diperlukan mengenai konsep yang digunakan, infrastruktur yang dibutuhkan, *software* yang diperlukan untuk menjalankan web KM tersebut.

3.7. Analisa Data

Analisis data yang dilakukan oleh penulis digunakan untuk memperoleh karakteristik dan persyaratan analisis yang diperlukan secara efektif. Bentuk analisis data bisa dilakukan secara analisis data deskriptif, analisis kualitatif dan kuantitatif.

Penulis menggunakan analisis deskriptif dan analisis kualitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk mengkaji gambaran satu variabel, misalkan profil organisasi, kelompok kerja dan subyek lainnya. Selain itu analisis ini berguna juga untuk menunjukkan pengukuran kondisi atau posisi suatu subyek pada waktu-waktu tertentu. Sedangkan analisis kualitatif merupakan pengamatan suatu variable yang dapat mempengaruhi variable lainnya atau bisa juga variable tersebut dapat mempengaruhi pertanggungjawaban untuk mengubah variable lainnya.

3.8. Daftar Penyusunan Quesioner

Penulis dalam melakukan penyusunan quesioner alangkah baiknya jika lebih menekankan sejauh mana penggunaan web tersebut sebagai jembatan dalam memfasilitasi proses pengelolaan pengetahuan organisasi dalam hal pemberian dan pemahaman informasi yang diberikan oleh Tim Tugas Akhir BAAK yang awalnya bersifat tacit menjadi explicit dengan bantuan web ini.

Quesioner yang penulis berikan untuk semua pengguna Web “Tim TA” dibuat dengan menggunakan skala likert. Skala likert didesain untuk menilai sejauh mana subyek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diajukan. Di dalam penelitian menggunakan skala likert ini umumnya menggunakan lima point dimulai dari 5 (Sangat Setuju/SS), 4 (Setuju/S), 3 (Netral/N), 2 (Tidak setuju/ TS), dan 1 (Tidak Sangat Setuju/TST), untuk hasil quesioner kepada pengguna *tools* KM tersebut dapat diketahui seberapa baik Tim Tugas Akhir BAAK ini dalam hal menerapkan metode pemberian informasi yang memudahkan divisi lain dalam mendapatkan informasi dan meneruskannya ke lingkungan luar sehingga nantinya dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan. Dengan didukung oleh penerapan *web*

“Tim TA” sehingga rentang skor yang mungkin dapat diperoleh dan arti dari hasil skor tersebut menurut Sudjana (2000, p.15), adalah sebagai berikut:

1,00 – 1,79	Sangat Buruk (SBR) / Sangat Rendah (SR)
1,80 – 2,59	Buruk (BR) / Rendah (R)
2,60 – 3,39	Cukup Baik (CB) / Cukup Tinggi (CT)
3,40 – 4,19	Baik (B) / Tinggi (T)
4,20 – 5,00	Sangat Baik (SB) / Sangat Tinggi (ST)

Quesioner yang pertama adalah ditujukan hanya untuk *Call Center* BSI sebagai pengguna informasi dan quesioner yang kedua ditujukan hanya untuk Tim Tugas Akhir BAAK sebagai penyedia informasi dengan tetap menggunakan skala Likert. Sehingga dari hasil penghitungan skala ini dapat diketahui seberapa baik Tim Tugas Akhir dalam menerapkan penggunaan teknologi Web “Tim TA” dan juga menganalisa apakah Tim Tugas Akhir BAAK telah memiliki karakteristik-karakteristik organisasi yang telah menerapkan *knowledge management* atau tingkat kesiapan organisasi untuk dapat mengelola pengetahuan yang dimilikinya dengan baik.

Rentang skor yang mungkin dapat diperoleh dan arti dari hasil skor tersebut menurut Munir (2008, p.73) adalah sebagai berikut:

1,00 – 1,79	Berarti organisasi sangat buruk dalam menerapkan <i>knowledge management</i> sehingga organisasi perlu melakukan pembenahan besar-besaran untuk segera menerapkan <i>knowledge management</i> .
1,80 – 2,59	Berarti organisasi buruk dalam menerapkan <i>knowledge management</i> sehingga organisasi perlu segera melakukan pembenahan untuk segera menerapkan <i>knowledge management</i>
2,60 – 3,39	Berarti organisasi telah cukup memiliki beberapa karakteristik dalam <i>knowledge management</i>
3,40 – 4,19	Berarti organisasi telah memiliki dasar yang baik dalam hal penerapan <i>knowledge management</i>
4,20 – 5,00	Berarti organisasi telah memiliki karakteristik yang baik dalam hal penerapan <i>knowledge management</i>

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Penerapan Penggunaan *Web Knowledge Management* “Tim TA”

Tim Tugas Akhir adalah tim di bawah kepemimpinan BAAK (Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan) bersama 4 tim lainnya yaitu Tim Jadwal, Tim Perencanaan, Tim Epsbed dan Tim Nilai. Setiap tim mempunyai job desc yang berbeda tetapi sangat berkaitan karena mengangkut proses akademik.

Dalam kegiatan bekerja di Tim TA, pertukaran dan perputaran informasi sangat cepat. Informasi yang dibagikan atau *dishare* harus tepat, cepat dan *up to date*. Begitu pula kebutuhan informasi bagi mahasiswa yang disalurkan melalui *Call Center* BSI. Sehingga dibutuhkan cara agar informasi yang disampaikan tepat, cepat dan *up to date*.

Dalam menjawab permasalahan diatas, Tim TA membangun dan menerapkan penggunaan web “Tim TA” sebagai *knowledge sharing* berbasis web yang bertujuan meningkatkan efektivitas kerja. Serta menjadikan tim yang sukses dalam membangun *Knowledge Management System (KMS)* dalam menerapkan penggunaan web “Tim TA”.

4.1.1. Strategi Pemanfaatan Penggunaan *Web Knowledge Managament System* “Tim TA”

Dalam upaya meningkatkan efektivitas kerja, strategi Tim Tugas Akhir dalam memanfaatkan teknologi web “Tim TA” ini agar dapat meningkatkan kualitas kerja dalam kegiatan-kegiatan rutin yang ada pada organisasi berdasarkan ketentuan manajemen yang telah ditetapkan. Strategi-strategi tersebut diantaranya adalah :

1. Melakukan proses *sharing* informasi dengan metode interaktif, sehingga nantinya proses *pentransferan tacit to explicit* dapat mudah dilakukan.
2. Melakukan koordinasi dan kerjasama kerja antar tim yang terkait dalam rangka mendukung pekerjaan.

3. Menyediakan data, informasi dan *knowledge* untuk mendukung kegiatan dan peningkatan kinerja.
4. Memperbaiki dan mengembangkan kemampuan anggota demi peningkatan kinerja.
5. Melakukan komunikasi dan sosialisasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan layanan yang terbaik.

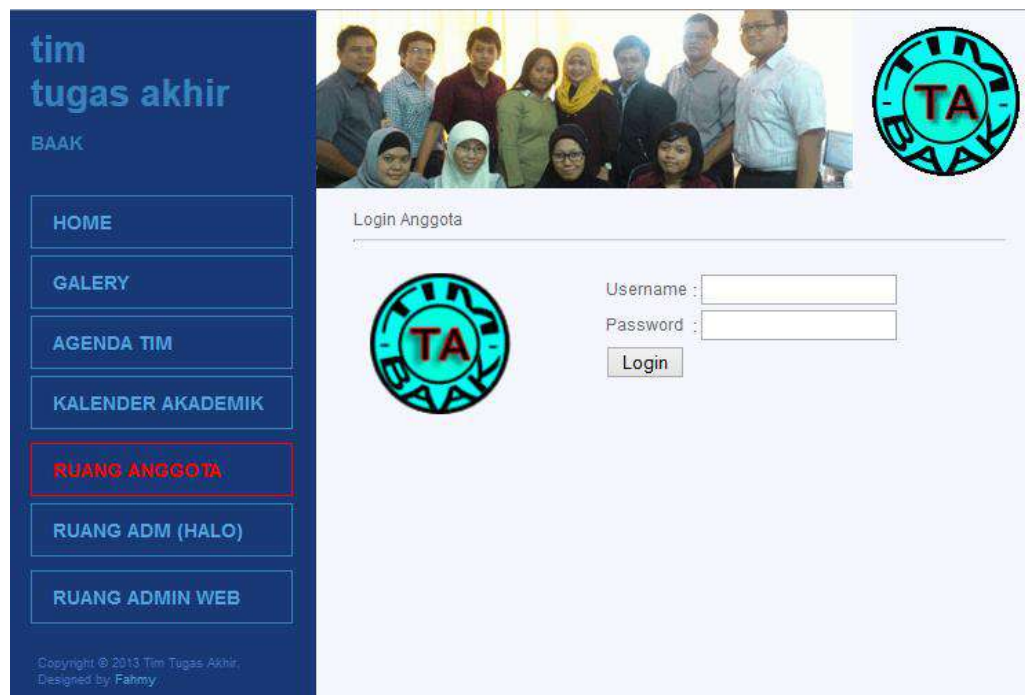
4.1.2. Pengguna Metode *Sharing Knowledge*

Pengguna metode *Sharing Knowledge web* "Tim TA" ini terbagi menjadi dua sebagai berikut :

1. Administrator, berperan mengatur dan melakukan *maintenance* keseluruhan. Administrator diambil dari 3 anggota tim Tugas Akhir. Dimana 1 bertugas sebagai admin web (desain dan *maintenance web*) dan 2 anggota bertugas sebagai admin data (upload dan update informasi).
2. *User client* terdiri dari anggota Tim TA dan *Call Center* BSI, dimana anggota Tim TA dapat mengakses seluruh informasi sesuai dengan wewenang yang diberikan oleh administrator, sedangkan *Call Center* diberi hak sebatas informasi yang diperlukan.

4.1.3. Tampilan Layar

Sebelum memasuki sistem informasi terlebih dahulu pengguna dalam hal ini baik sebagai administrator maupun *user client* harus melakukan *login* terlebih dahulu. Adapun bentuk tampilan layar login sebagai berikut :



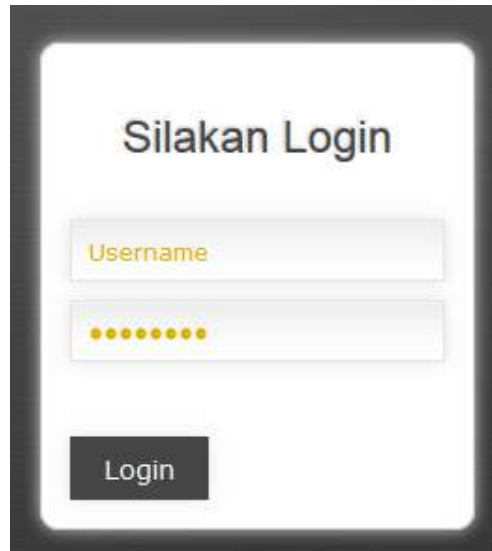
Gambar 4.1 Tampilan Awal Login Tim Tugas Akhir

Pada tampilan login di atas username harus diisi akronim/kode dosen atau nama panggilan dari anggota, sedangkan *password* harus diisi dengan password standar jika user belum merubahnya.



Gambar 4.2 Tampilan Awal Login *Call Center*

Pada tampilan login di atas username harus diisi nama panggilan dari anggota, sedangkan *password* harus diisi dengan password standar jika user belum merubahnya.



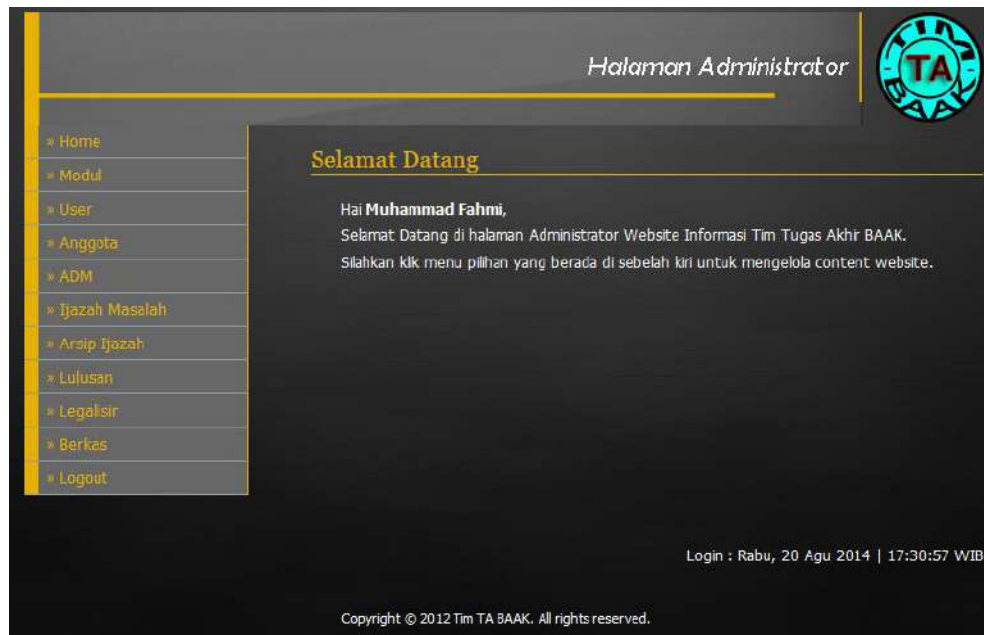
Gambar 4.3 Tampilan Awal Login Administrator

Pada tampilan login di atas username harus diisi akronim/kode dosen, sedangkan *password* harus diisi dengan password standar jika admin belum merubahnya.

Setelah itu maka akan tampil Sistem Informasi sebagai berikut :

1. Tampilan awal administrator

Tampilan awal administrator yang berisi seluruh fasilitas web beserta menu-menu untuk upload informasi dapat di lihat pada gambar berikut ini :



Gambar 4.4. Tampilan awal administrator

Pada tampilan administrator web “Tim TA” akan berisi seluruh fasilitas SI mulai dari penambahan modul sampai menu-menu upload informasi.

2. Tampilan awal *user client*

Pada tampilan *user client* anggota Tim Tugas Akhir banyak menu-menu yang diperlukan. Bentuk tampilan *user client* sebagai berikut :



Gambar 4.5. Tampilan Awal *User Client* Tim Tugas Akhir

Pada tampilan di atas terlihat tampilan awal *user client* Tim Tugas Akhir dimana banyak menu yang bersifat khusus dan sesuai dengan data yang dibutuhkan. Adapun tampilan selanjutnya adalah fasilitas yang dapat diakses oleh *user client Call Center* sebagai berikut :



Gambar 4.6. Tampilan Awal *User Client Call Center*



. Gambar 4.7. Contoh Tampilan Menu Ijazah Bermasalah

No	NIM	Nama	Periode	Grade	Hasil	Aksi
1	11051008	RAIZAL	2013-B		Tidak Datang	Lihat Cetak
2	11100709	MILA OCTAFIA	2013-B	B	Lulus	Lihat Cetak
3	11101257	FANI FEBRIANI	2013-B	B	Lulus	Lihat Cetak
4	11101284	CAHYADI TINJAYA	2013-B	C	Lulus	Lihat Cetak

Gambar 4.8. Contoh Tampilan Cek TA D3 BSI

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1. Profil Responden

Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan 20 kuesioner kepada para *Call Center*. Selain dari *Call Center*, penulis juga memberikan lembar kuesioner kepada anggota Tim Tugas Akhir, jumlah responden yang diambil sebanyak 14 orang. Hal ini dilakukan karena penulis ingin menganalisa sejauh mana pemanfaatan penggunaan web “Tim TA” yang sudah berjalan saat ini, baik dilihat dari sebelum menerapkan web ini maupun setelah penggunaan web ini. Dan melihat apakah penggunaan web “Tim TA” yang ada di Tim Tugas Akhir ini telah menjadikan tim yang sukses dalam menerapkan *Knowledge Management System (KMS)*.

Kuesioner untuk *Call Center* BSI ini terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian pertama tentang biodata *Call Center*, bagian kedua adalah tanggapan *Call Center* sebelum penggunaan web “Tim TA” dan bagian ketiga adalah mengenai

tanggapan para *Call Center* setelah penggunaan web “Tim TA” demi meningkatkan efektivitas kerja.

Sedangkan kuesioner untuk Tim Tugas Akhir BAAK ini terdiri dari empat bagian, yaitu bagian pertama tentang biodata anggota, bagian kedua adalah tanggapan anggota sebelum penggunaan web “Tim TA”, bagian ketiga adalah mengenai tanggapan para anggota setelah penggunaan web “Tim TA” demi meningkatkan efektivitas kerja dan bagian keempat adalah tanggapan penggunaan web “Tim TA” dalam kesuksesan menerapkan *Knowledge Management System (KMS)*.

Adapun data yang penulis peroleh mengenai profil responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1. Data Responden *Call Center*

No	Nama	NIP
1	SITI MULYANI	201211796
2	PUTRI PAT LESTARI	201302015
3	EFRI SALWIAH	201302016
4	SILVIANA	201302036
5	IKA AGUSTIN	201302037
6	DESI NATALIA HALAU	201302039
7	PRIYANI	201302041
8	GANDES WINDY	201302049
9	SITI AISYAH NURBAINI	201302051
10	METIYANA	201304237
11	MEGA	201305294
12	MULYATI	201310563
13	DWI MAKMULYANI	201310564
14	SUNDARI	201402010
15	EKA KURNIA SARI	201402013
16	FEBI ARDILA	201402014
17	WENING TYAS MEIARSI	201402015

No	Nama	NIP
18	FANI HAERUN ANISA	201402016
19	ENI WIDIASTUTI	201402023
20	AFITARANI A	201405162

Sumber : data kuesioner yang telah diolah

Tabel 4.2. Tabel Data Responden Tim Tugas Akhir

No	Nama	NIP
1	MARLINA	199705258
2	DHIAS	200302865
3	DAHLIA	201403068
4	ENDANG SUDRAJAT	200103533
5	MELAN SUSANTI	201103246
6	HELDA NURYANI	200305943
7	ALI KHAIDIR	199908419
8	HENDRI	201103247
9	ARIEF RUSMAN	201209701
10	MUHAMMAD FAHMI	201203312
11	ARI PUSPITA	201203308
12	MOHAMMAD JANUAR HILMAN	201303193
13	SARTINI	201103216
14	JEFI	201303191

Sumber : data kuesioner yang telah diolah

4.2.2. Tanggapan Penggunaan Web “Tim TA” terhadap *Call Center* BSI

Berikut ini hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden *Call Center* mengenai tanggapan pemanfaatan web “Tim TA”. Setiap jawaban dari responden diberi nilai berdasarkan skala Likert. Berikut ini adalah kriteria penilaiannya :

Tabel 4.3. Kriteria penilaian skala likert

SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

Sumber :Sugiyono (2008, p.94)

Selanjutnya jawaban dari responden tersebut diberi nilai berdasarkan kriteria penilaian dari skala likert, setelah dikalikan lalu dijumlahkan dan dicari rata-rata dari setiap jawaban responden tersebut, maka dibuatlah interval. Dalam penelitian ini penulis menentukan banyak kelas interval sebesar 5.

Penulis menggunakan rumus menurut Sudjana (2002, p.56) , rumus yang menjadi dasar tersebut adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{rentang}}{\text{Banyak kelas}}$$

Dimana :

P = Panjang kelas interval

Rentang = Data terbesar-Data terkecil

Banyak Kelas = 5

Jadi, panjang kelas interval adalah

$$P = \frac{5-1}{5} \quad \text{Maka interval dari kriteria penilaian rata-rata adalah sebagai berikut :}$$

$$P = 0,8$$

Sangat Buruk (SBR) / Sangat Rendah (SR) = 1,00 – 1,79

Buruk (BR) / Rendah (R) = 1,80 – 2,59

Cukup Baik (CB) / Cukup Tinggi (CT) = 2,60 – 3,39

Baik (B) / Tinggi (T) = 3,40 – 4,19

Sangat Baik (SB) / Sangat Tinggi (ST) = 4,20 – 5,00

Penulis mencoba menganalisa seluruh jawaban dari kuesioner yang telah diisi oleh seluruh responden *Call Center* BSI, berikut ini hasil analisis dalam bentuk tabel secara keseluruhan.

Tabel 4.4. Tanggapan Sebelum Penggunaan Web “Tim TA” terhadap *Call Center* BSI

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Med	Ket
1	Tim TA memberikan informasi dengan cepat	10	32	18	8	0	248	3,65	Baik
2	Informasi yang diberikan tepat dan mudah dimengerti	10	52	15	0	0	303	3,94	Baik
3	Informasi yang saya dapatkan <i>up to date</i>	5	40	12	8	1	238	3,61	Baik
4	Saya mendapatkan kemudahan dalam melakukan proses pekerjaan	15	44	15	2	0	300	3,95	Baik
5	Saya tidak menemukan kendala pada saat berinteraksi secara langsung	5	36	21	6	0	244	3,59	Baik
6	Informasi yang diberikan dicatat atau diarsipkan	15	52	9	2	0	314	4,03	Baik
7	Informasi yang saya dapatkan lebih berkembang	15	32	15	4	2	258	3,79	Baik
8	Tanya jawab direspon dengan baik via telepon atau secara langsung	15	52	3	4	1	301	4,01	Baik
9	Tanpa web "Tim TA" pekerjaan sudah efektif	0	4	15	24	2	111	2,47	Buruk
10	Lebih tertarik mencari informasi melalui file-file yang telah dishare via email	20	20	21	6	1	256	3,76	Baik
11	Saya lebih sering menggunakan email dari pada menelpon atau bertanya langsung	0	12	21	20	0	151	2,85	Cukup Baik
12	Saya percaya dengan informasi yang ada di email tanpa harus bertanya secara langsung	5	12	12	22	1	154	2,96	Cukup Baik
TOTAL		115	388	177	106	8	2878	42,61	
RATA – RATA		9,6	32,3	15	8,8	0,7	239,8	3,55	Baik

Sumber : data kuesioner yang telah diolah

**Tabel 4.5. Tanggapan Setelah Penggunaan Web “Tim TA”
terhadap Call Center BSI**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Med	Ket
1	Tim TA memberikan informasi dengan cepat menggunakan web ini	20	48	12	0	0	328	4,1	Baik
2	Informasi yang diberikan dalam web "Tim TA" tepat dan mudah dimengerti	35	44	6	0	0	369	4,34	Sangat Baik
3	Waktu yang saya gunakan untuk mencari informasi menjadi lebih cepat	30	40	9	2	0	341	4,21	Sangat Baik
4	Informasi yang saya dapatkan dalam web "Tim TA" <i>up to date</i>	20	44	12	2	0	316	4,05	Baik
5	Saya mendapatkan kemudahan dalam melakukan proses pekerjaan menggunakan web "Tim TA"	40	44	3	0	0	385	4,43	Sangat Baik
6	Saya tidak menemukan kendala pada saat berinteraksi menggunakan web "Tim TA"	10	44	21	0	0	289	3,85	Baik
7	Konten dalam web "Tim TA" sudah lengkap	15	48	9	4	0	302	3,97	Baik
8	Akses ke dalam web Tim Tugas akhir tidak lambat	10	36	21	4	0	265	3,73	Baik
9	Selama menggunakan web ini informasi yang saya dapatkan lebih berkembang	20	44	15	0	0	321	4,06	Baik
10	Saya secara inisiatif menggunakan web "Tim TA" untuk mencari informasi	25	56	3	0	0	358	4,26	Sangat Baik
11	Dalam menggunakan web ini dapat meningkatkan efektivitas saya dalam bekerja	40	40	6	0	0	378	4,4	Sangat Baik
12	Tanya jawab pada forum direspon dengan baik dengan adanya web "Tim TA"	15	56	9	0	0	326	4,08	Baik
13	Saya tertarik berinteraksi dengan web "Tim TA"	10	56	12	0	0	310	3,97	Baik
14	Saya lebih sering menggunakan web "Tim TA" dari pada menelpon atau bertanya langsung	10	32	18	8	0	248	3,65	Baik
15	Saya sudah menguasai semua konten dalam web "Tim TA"	5	20	30	8	0	211	3,35	Cukup Baik
16	Saya percaya dengan informasi yang ada di web "Tim TA" tanpa harus bertanya secara langsung	5	36	18	8	0	239	3,57	Baik
TOTAL		310	688	204	36	0	4986	64,02	
RATA – RATA		19	43	13	2,3	0	311,6	4,00	Baik

Dari keseluruhan data yang sudah diolah didapat kesimpulan bahwa analisa tanggapan terhadap penggunaan web “Tim TA” ini dapat dikatakan sudah baik, artinya penggunaan web ini dapat diterima dan digunakan dengan baik oleh *Call Center* BSI.

Nilai rata – rata dari keseluruhan pernyataan sebelum penggunaan web “Tim TA” sebesar 3,55 yang berada pada interval 3,40 – 4,19 dengan kategori Baik. Sedangkan nilai rata – rata dari keseluruhan pernyataan setelah penggunaan web “Tim TA” sebesar 4,00 yang berada pada interval 3,40 – 4,19 dengan kategori Baik pula. Jika dibandingkan, selisih nilai rata-rata sebelum dan sesudah penerapan web “Tim TA” adalah 0,45, yaitu ada penambahan 13% dari sebelum penggunaan web “Tim TA”.

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan web “Tim TA” dapat meningkatkan efektivitas kerja para *Call Center* BSI Sehingga diharapkan kedepannya dengan penggunaan web ini dapat lebih banyak lagi meningkatkan efektivitas kerja para *Call Center*.

4.2.3. Tanggapan Penggunaan Web “Tim TA” terhadap Tim Tugas Akhir BAAK BSI

Berikut ini hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden Tim Tugas Akhir BAAK mengenai tanggapan pemanfaatan web “Tim TA”. Setiap jawaban dari responden diberi nilai berdasarkan skala Likert seperti pada nilai dari responden *Call Center* diatas.

Dengan kriteria penilaian :

- 1,00 – 1,79 Berarti tim sangat buruk dalam menerapkan *knowledge management* sehingga organisasi perlu melakukan pembenahan besar-besaran untuk segera menerapkan *knowledge management*.
- 1,80 – 2,59 Berarti tim buruk dalam menerapkan *knowledge management* sehingga organisasi perlu segera melakukan pembenahan untuk segera menerapkan *knowledge management*.
- 2,60 – 3,39 Berarti tim telah cukup memiliki beberapa karakteristik dalam *knowledge management*.

3,40 – 4,19 Berarti tim telah memiliki dasar yang baik dalam hal penerapan *knowledge management*.

4,20 – 5 Berarti tim telah memiliki karakteristik yang baik dalam hal penerapan *knowledge management*.

Berikut ini hasil dari jawaban pernyataan kuesioner yang penulis berikan kepada anggota tim Tugas Akhir sebagai responden kedua.

Tabel 4.6. Tanggapan Sebelum Penggunaan Web “Tim TA” terhadap Tim Tugas Akhir BAAK BSI

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Med	Ket
1	Tim TA memberikan informasi dengan cepat	5	12	18	8	0	143	3,33	Cukup Baik
2	Informasi yang diberikan tepat dan mudah dimengerti	5	24	12	6	0	169	3,6	Baik
3	Informasi yang saya dapatkan <i>up to date</i>	10	20	6	10	0	168	3,65	Baik
4	Saya mendapatkan kemudahan dalam melakukan proses pekerjaan	20	4	12	10	0	172	3,74	Baik
5	Saya tidak menemukan kendala pada saat berinteraksi secara langsung	5	8	18	10	0	131	3,2	Cukup Baik
6	Informasi yang diberikan dicatat atau diarsipkan	5	28	18	0	0	191	3,75	Baik
7	Informasi yang saya dapatkan lebih berkembang	0	24	12	8	0	148	3,36	Cukup Baik
8	Tanya jawab direspon dengan baik via telepon atau secara langsung	15	12	18	4	0	185	3,78	Baik
9	Tanpa web "Tim TA" pekerjaan sudah efektif	0	8	15	10	2	99	2,83	Cukup Baik
10	Lebih tertarik mencari informasi melalui file-file yang telah dishare via email	0	16	3	18	0	109	2,95	Cukup Baik
11	Saya lebih sering menggunakan email dari pada menelpon atau bertanya langsung	0	16	15	10	0	129	3,15	Cukup Baik
12	Saya percaya dengan informasi yang ada di email tanpa harus bertanya secara langsung	0	8	12	12	2	94	2,76	Cukup Baik
TOTAL		65	180	159	106	4	1738	40,1	
RATA – RATA		5,4	15	13	8,8	0,3	144,8	3,34	Cukup Baik

Tabel 4.7. Tanggapan Sesudah Penggunaan Web “Tim TA” terhadap Tim Tugas Akhir BAAK BSI

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Med	Ket
1	Tim TA memberikan informasi dengan cepat menggunakan web ini	40	24	0	0	0	296	4,63	Sangat Baik
2	Informasi yang diberikan dalam web "Tim TA" tepat dan mudah dimengerti	35	20	6	0	0	273	4,48	Sangat Baik
3	Waktu yang saya gunakan untuk mencari informasi menjadi lebih cepat	40	16	6	0	0	282	4,55	Sangat Baik
4	Informasi yang saya dapatkan dalam web "Tim TA" <i>up to date</i>	25	28	6	0	0	255	4,32	Sangat Baik
5	Saya mendapatkan kemudahan dalam melakukan proses pekerjaan menggunakan web "Tim TA"	25	28	6	0	0	255	4,32	Sangat Baik
6	Saya tidak menemukan kendala pada saat berinteraksi menggunakan web "Tim TA"	20	20	9	4	0	215	4,06	Baik
7	Konten dalam web "Tim TA" sudah lengkap	10	8	24	4	0	162	3,52	Baik
8	Akses ke dalam web Tim Tugas akhir tidak lambat	20	12	15	4	0	201	3,94	Baik
9	Selama menggunakan web ini informasi yang saya dapatkan lebih berkembang	15	32	9	0	0	230	4,11	Baik
10	Saya secara inisiatif menggunakan web "Tim TA" untuk mencari informasi	25	24	6	2	0	243	4,26	Sangat Baik
11	Dalam menggunakan web ini dapat meningkatkan efektivitas saya dalam bekerja	10	36	9	0	0	221	4,02	Baik
12	Tanya jawab pada forum direspon dengan baik dengan adanya web "Tim TA"	5	36	12	0	0	205	3,87	Baik
13	Saya tertarik berinteraksi dengan web "Tim TA"	15	28	12	0	0	223	4,05	Baik
14	Saya lebih sering menggunakan web "Tim TA" dari pada menelpon atau bertanya langsung	15	20	15	2	0	204	3,92	Baik
15	Saya sudah menguasai semua konten dalam web "Tim TA"	15	12	21	2	0	190	3,8	Baik
16	Saya percaya dengan informasi yang ada di web "Tim TA" tanpa harus bertanya secara langsung	15	16	12	6	0	187	3,82	Baik
TOTAL		330	360	168	24	0	3642	65,67	
RATA – RATA		21	22,5	11	1,5	0	227,6	4,1	Baik

Dari keseluruhan data yang sudah diolah didapat kesimpulan bahwa analisa tanggapan terhadap penggunaan web “Tim TA” ini dapat dikatakan sudah sangat baik, artinya penggunaan web ini dapat diterima dan digunakan dengan baik oleh Tim Tugas Akhir BAAK BSI.

Nilai rata – rata dari keseluruhan pernyataan sebelum penggunaan web “Tim TA” sebesar 3,34 yang berada pada interval 2,60 – 3,39 dengan kategori Cukup Baik. Sedangkan nilai rata – rata dari keseluruhan pernyataan setelah penggunaan web “Tim TA” sebesar 4,10 yang berada pada interval 3,40 – 4,19 dengan kategori Baik. Jika dibandingkan, selisih nilai rata-rata sebelum dan sesudah penerapan web “Tim TA” adalah 0,76, yaitu ada penambahan 23% dari sebelum penggunaan web “Tim TA”.

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan web “Tim TA” dapat meningkatkan efektivitas kerja para anggota Tim Tugas Akhir terbukti dengan perubahan kategori dari Cukup Baik ke kategori Baik. Sehingga diharapkan kedepannya dengan penggunaan web ini dapat lebih banyak lagi meningkatkan efektivitas kerja para anggota Tim Tugas Akhir

Tabel 4.8. Tanggapan Penerapan Penggunaan Web Knowledge Management System “Tim TA”

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Med	Ket
1	Dalam mengembangkan informasi Tim TA melalui kepemimpinan kepala BAAK	5	52	0	0	0	233	4,09	Baik
2	Anda memberikan informasi dengan bantuan web “Tim TA” sebagai informasi berbasis teknologi informasi dengan jaringan intranet	20	36	3	0	0	253	4,29	Sangat Baik
3	Tim TA berbagi informasi kolaboratif diantara para anggota	10	40	6	0	0	228	4,07	Baik
4	Tim TA membuat bagian ini menjadi bagian yang bekerja dengan menerapkan knowledge management systemnya.	10	44	3	0	0	235	4,12	Baik

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Med	Ket
5	Tim TA Mengembangkan dan menyebarkan gaya manajemennya untuk mendorong berbagai pengetahuan dan berbagai aplikasi untuk nilai knowledge di BAAK	5	44	6	0	0	219	3,98	Baik
6	Tim TA menyediakan kebutuhan finansial dan non finansial untuk mendukung kebutuhan pengelolaan manajemen	10	24	15	2	0	195	3,82	Baik
7	Tim TA memberikan pelatihan bagi pemimpinnya dalam hal ini koordinator	20	20	15	0	0	225	4,09	Baik
8	Tim TA memberikan reward untuk anggota yang dianggap berhasil dalam menciptakan pengetahuan baru	15	20	15	2	0	204	3,92	Baik
9	Tim TA menciptakan suatu inovasi baru	5	44	6	0	0	219	3,98	Baik
10	Tim TA melatih stafnya untuk memunculkan ide dan inovasi	15	40	3	0	0	244	4,21	Sangat Baik
11	Tim TA meningkatkan informasi yang telah dimiliki	5	48	3	0	0	226	4,04	Baik
12	Tim TA melakukan transfer informasi diantara stafnya dengan metode knowledge sharing	20	36	3	0	0	253	4,29	Sangat Baik
13	Tim TA melatih anggotanya untuk intelektual pengetahuan baru	10	36	9	0	0	221	4,02	Baik
14	Tim TA menjadikan modal inovasi untuk mengukur intelektual	5	44	6	0	0	219	3,98	Baik
15	Tim TA mengelola modal intelektual dalam melakukan pekerjaan	10	32	12	0	0	214	3,96	Baik
16	Tim TA memberikan reward bagi anggota yang memiliki intelektual	15	16	15	4	0	192	3,84	Baik

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Med	Ket
17	Tim TA memetakan informasi yang dimiliki	20	40	0	0	0	260	4,33	Sangat Baik
18	Tim TA sudah menerapkan teknologi informasi dalam mendukung aktifitas dilingkungan kerja	30	32	0	0	0	278	4,48	Sangat Baik
19	Tim TA melakukan knowledge sharing	25	36	0	0	0	269	4,41	Sangat Baik
20	Tim TA meluangkan waktu untuk mengadakan diskusi antar staf	20	36	3	0	0	253	4,29	Sangat Baik
21	Tim TA menyiapkan metodologi pertukaran informasi dengan menerapkan <i>knowledge management system (KMS)</i>	30	24	6	0	0	264	4,4	Sangat Baik
22	Ada konversi dari tacit ke eksplisit secara individu dalam melakukan proses sharing informasi	15	32	9	0	0	230	4,11	Baik
23	Tim TA mengembangkan strukturalisasi pekerjaan	20	32	6	0	0	246	4,24	Sangat Baik
24	Ada proses peralihan dari informasi individu ke informasi Tim	10	44	3	0	0	235	4,12	Baik
25	Tim TA membuat profil nilai tambah kinerja anggota	10	36	9	0	0	221	4,02	Baik
26	Tim TA mengembangkan web untuk nilai tambah kinerja anggota	15	36	6	0	0	237	4,16	Baik
27	Tim TA mengukur nilai tambah peningkatan kinerja anggota	0	48	6	0	0	210	3,89	Baik
28	Tim TA melihat dari keinginan bekerja anggota dan sesuai dengan kebutuhan anggota dalam meningkatkan kinerja	25	24	9	0	0	248	4,28	Sangat Baik
29	Tim TA menerapkan strategi yang digunakan untuk nilai tambah pengembangan manajemen	10	36	6	2	0	216	4	Baik
30	Tim TA membuat rantai informasi	10	40	6	0	0	228	4,07	Baik

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Skor	Med	Ket
31	Tim TA melakukan komunikasi antara anggota dengan manajemen BAAK	15	36	6	0	0	237	4,16	Baik
32	Tim TA melakukan peningkatan efektivitas kerja dari waktu ke waktu	15	40	3	0	0	244	4,21	Sangat Baik
TOTAL		450	1148	198	10	0	7456	131,87	
RATA – RATA		14,06	35,88	6,19	0,31	0	233	4,12	Baik

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tanggapan dari Tim Tugas Akhir atas penerapan dan penggunaan web “Tim TA” sebagai *web Knowledge Management System* adalah Baik karena nilai rata-rata keseluruhan pernyataan adalah sebesar 4,12 yang berada pada interval 3,40 – 4,19. Artinya Tim Tugas Akhir sebagai organisasi sudah menjalankan kewajiban yang baik dalam hal mengelola manajemen pengetahuan berdasarkan metode MAKE, diharapkan untuk ke depannya tim dapat lebih meningkatkan lagi efektivitas dalam penggunaan web “Tim TA” sebagai *web Knowledge Management System*.

4.3. Hasil Pembahasan

Knowledge Management merupakan sebuah proses yang mengkoordinasikan penggunaan informasi, pengetahuan dan pengalaman. Mengingat di BAAK BSI khususnya Tim Tugas Akhir tersebut belum adanya pengelolaan data kerja dan informasi yang mudah, yang menyebabkan terjadinya permasalahan yang sama terus berulang, maka dibuat *knowledge sharing* untuk mengelola data kerja dan informasi. Hal ini ditujukan agar informasi tersebut bisa dimanfaatkan secara optimal oleh pihak lain yang membutuhkan.

Tim TA membangun dan menerapkan penggunaan web “Tim TA” sebagai *knowledge sharing* berbasis web yang bertujuan meningkatkan efektivitas kerja. Serta menjadikan tim yang sukses dalam membangun *Knowledge Management System (KMS)* dalam menerapkan penggunaan web “Tim TA”.

Penerapan dan penggunaan web “Tim TA” sebagai web *Knowledge Management System (KMS)* di Tim Tugas Akhir BAAK sudah kurang lebih 3

tahun sejak tahun 2011 sampai sekarang. Maka diperlukan penelitian apakah dalam menerapkan *Knowledge Management System (KMS)* berbasis web ini dapat meningkatkan efektivitas masing-masing karyawan dan juga mensukseskan tim dalam menerapkan *Knowledge Management System (KMS)*.

Penelitian ditujukan kepada user yang menggunakan web “Tim TA” dalam kegiatan kerja setiap hari, yaitu Tim Tugas Akhir BAAK BSI dan *Call Center* BSI. Kedua user tersebut diberi akses untuk menggunakan web “Tim TA” dengan hak akses yang berbeda-beda.

Penulis menyebarkan 2 kuesioner untuk masing-masing user, yaitu kuesioner khusus Tim Tugas Akhir dan kuesioner khusus *Call Center*. Kuesioner khusus *Call Center* berisi 2 kategori pernyataan, yaitu pernyataan sebelum dan sesudah penggunaan web “Tim TA”. Hasil dari olah data kuesioner yang diberikan kepada 20 responden *Call Center* menunjukkan bahwa adanya peningkatan efektivitas kerja setiap anggota *Call Center* setelah menggunakan web “Tim TA”. Peningkatan efektivitas sebesar 13% dirasa tidak signifikan. Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu *Call Center* di BSI, diperoleh alasan kenapa peningkatan efektivitas hanya 13% yaitu aktivitas para anggota *Call Center* BSI dalam menggunakan web “Tim TA” masih minim, hanya sebatas jika ada hubungannya dengan Tugas Akhir, Wisuda, Sidang, Skripsi, legalisir dll.

Kuesioner khusus Tim Tugas Akhir berisi 3 kategori pernyataan, yaitu pernyataan sebelum dan sesudah penggunaan web “Tim TA” dan pernyataan terhadap penerapan *Knowledge Management System (KMS)* melalui pendekatan MAKE. Hasil dari olah data kuesioner yang diberikan ke 14 responden Tim Tugas Akhir menunjukkan bahwa adanya peningkatan efektivitas kerja setiap anggota Tim Tugas Akhir setelah menggunakan web “Tim TA”. Peningkatan efektivitas sebesar 23% sangat signifikan karena dalam olah data kuesioner menggunakan skala Likert, 23% peningkatan efektivitas merubah kategori efektivitas sebelum penggunaan yaitu Cukup Baik menjadi Baik setelah penggunaan web “Tim TA”.

Peningkatan efektivitas kerja anggota Tim Tugas Akhir setelah menggunakan web “Tim TA” juga berpengaruh kepada peningkatan efektivitas kerja tim dan kesuksesan tim dalam menerapkan *Knowledge Management System (KMS)*. Hal ini dibuktikan dengan kuesioner yang berisi pernyataan terhadap

penerapan *Knowledge Management System (KMS)* melalui pendekatan MAKE dengan hasil yang masuk ke dalam kategori Baik, dan dapat disimpulkan bahwa Tim Tugas Akhir BAAK BSI telah menjadi tim yang berhasil menerapkan *Knowledge Management System (KMS)*.

Di dalam membangun organisasi yang telah menerapkan *Knowledge Management System* perlu juga didukung dengan adanya *Knowledge sharing* yang merupakan salah satu instrumen dalam *Knowledge management* yang sangat diperlukan oleh suatu organisasi untuk menumbuhkan inovasi/kreatifitas di dalam suatu organisasi. Kegiatan *Knowldege sharing* yang sudah berjalan dalam web “Tim TA” sebenarnya sudah diterapkan melalui menu forum diskusi tetapi masih baru dan belum banyak dikunjungi. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengemukakan pendapat serta ide yang mereka miliki dalam hal mensukseskan proses peningkatan efektivitas kerja.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Perkembangan organisasi menuntut kualitas pelaksanaan secara professional, hal ini ditandai dengan terjadinya pada pergeseran paradigma/prinsip organisasi yang berorientasi pada pencapaian Visi dan Misi organisasi serta pemberdayaan fungsi organisasi berbasis *knowledge (knowledge based organization)* yang di dalamnya dituntut untuk selalu melakukan perubahan secara berkelanjutan.

Pada saat ini penentu kualitas suatu organisasi baik berupa hasil ataupun kinerjanya adalah *knowledge*. Untuk menjalankan KBS (*knowledge base system*) secara baik dan efisien diperlukan berbagai *tools*. *Tools* KBS yang bersifat digital yang didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi, atau yang bersifat manual. *Tools* yang bersifat manual secara *de facto* ada dalam setiap organisasi dalam bentuk dokumen tercetak dan sistem *filling*-nya. Sedangkan untuk meningkatkan kinerja yang jauh lebih baik, maka digunakan *tools* KBS.

Tools Knowledge Base System / Knowledge Management System yang sudah diterapkan di Tim Tugas Akhir BAAK BSI adalah dengan digunakannya web “Tim TA” sebagai *tools knowledge sharing* secara interaktif.

Dan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap penggunaan *Web Knowledge Management System “Tim TA”* yakni :

1. Dari hasil yang didapatkan oleh Call Center BSI dengan penggunaan *web* ini, didapatkan bahwa terdapat peningkatan efektivitas kerja. Yang jika dibandingkan dengan sebelum menggunakan *web* ini terdapat peningkatan efektivitas kerja sebanyak 13%.
2. Dari hasil yang didapatkan oleh Tim Tugas Akhir BAAK BSI dengan penggunaan *web* ini, didapatkan bahwa terdapat juga peningkatan efektivitas kerja karyawan. Yang jika dibandingkan dengan sebelum menggunakan *web* ini terdapat peningkatan efektivitas kerja sebanyak 23%.

3. Dengan menerapkan *Web Knowledge Management System* “Tim TA” melalui metode MAKE terbukti bahwa Tim Tugas Akhir BAAK BSI telah menjadi tim/organisasi yang sudah dikatakan sukses dengan hasil olah data kuesioner mencapai skor 4,12 dengan kategori Baik dalam mengelola manajemen pengetahuan tersebut.
4. Peningkatan efektivitas kerja anggota Tim Tugas Akhir setelah menggunakan web “Tim TA” juga berpengaruh kepada peningkatan efektivitas kerja tim dan kesuksesan tim dalam menerapkan *Knowledge Management System (KMS)*.

5.2. Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian yang telah penulis lakukan maka disini penulis mencoba memberikan beberapa saran yang berguna bagi kemajuan Tim Tugas Akhir :

1. Web “Tim TA” yang sudah berjalan di BAAK ini masih belum lengkap, oleh karena itu penulis berharap agar tim mau mengembangkan website yang ada dengan menambahkan modul-modul yang diperlukan.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan penggunaan *knowledge managemen system* web “Tim TA” dapat lebih terlihat manfaatnya dengan bantuan dan kerjasama antara Tim Tugas Akhir, Call Center BSI dan bagian-bagian terkait.
3. Keberhasilan serta optimalisasi terhadap penggunaan *web Knowledge Management System* yang diterapkan juga perlu adanya sebuah evaluasi kinerja yang dilakukan oleh masing-masing anggota.
4. Keberhasilan serta optimalisasi terhadap penggunaan *web Knowledge Management System* yang diterapkan juga perlu adanya sebuah evaluasi kinerja yang dilakukan oleh masing-masing anggota.
5. Agar perancangan sistem informasi berbasis web ini dapat lebih menarik, maka dapat dibuatkan antar muka pengguna yang lebih menarik dan interaktif sesuai perkembangan teknologi.

6. Diharapkan agar administrator dapat melakukan backup data dalam priode waktu tertentu, misalkan seminggu atau sebulan sekali. Agar data-data penting yang masuk ke website tidak terjadi kerusakan dan hilang.

DAFTAR PUSTAKA

- Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bengkulu: PT RINEKA CIPTA.
- Dennis, Alan & Wixom, Haley, Tergaden (2009). *Systems Analysis Desagn UML Version 2.0*. United States of America: John Wiley & Sons, Inc
- Fatwan, Satyo dan Alex Denni (2009). *Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE) Indonesia. Study and Lesson Learned From To Winners*. Jakarta : Gramedia.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Maysaroh (2010). *Analisis Penggunaan Tools Knowledge Management System Pada Pembelajaran Multimedia Interaktif "Virtual Drive Network" Menggunakan Metode Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE) Studi Kasus SMA Muhammadiyah 13 Jakarta*. Tesis. Jakarta : STMIK PASCA SARJANA NUSA MANDIRI.
- Munir, Ningky (2008). *Knowledge Management Audit Pedoman Evaluasi Kesiapan Organisasi Mengelola Pengetahuan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Nonaka, Ikujiro and Takeuchi H (1995). *The Knowledge Creating Company: How Japanesse Companies Create the Dynamics In Innovatio*. Oxford University Press.
- Setiarso, Bambang, Nazir Harjanto, Triyono, dan Hendro Subagyo (2009). *Penerapan Knowledge Management Pada Organisasi*. Edisi 1 Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudjana (2002). *Metode Statistika*. Bandung: PT. Tarsito.
- Sugiyono (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: alfa Beta.
- _____(2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahono, Romi Satrio (2003). *Kuliah Umum IlmuKomputer.Com*. Jakarta: IlmuKomputer.Com



Akademi - Akademi Bina Sarana Informatika

(AMIK - ASM - ABA - AKOM - AKPAR - AMK)

Nomor : 1466/4.03/BSI/VIII/2014

Jakarta, 10 Agustus 2014

Lamp. : -

Hal. : Surat Keterangan Riset/Praktek Kerja Lapangan (PKL)

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ir. Natta Aji Notoseputra
NIP : 198901005
Jabatan : Direktur

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut dibawah ini :

Nama : Muhammad Fahmi
NIM : 14000817
Jurusan : E-Business
Perguruan Tinggi : Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer
STMIK Nusa Mandiri

Adalah benar telah melakukan Riset/Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada Bina Sarana Informatika terhitung sejak tanggal 23 Juni s.d 9 Agustus 2014 dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bina Sarana Informatika
Direktur

Ir. Natta Aji Notoseputra

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Fahmi
Umur : 26 Tahun
Tempat/Tgl Lahir : Jakarta, 30 Mei 1988
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Status : Menikah
Alamat : Jl. Kebon Nanas Selatan 8 Rt 008/05. No. 33 Kel. Cipinang
Cempedak, Jakarta Timur
Telp : (021) 8511601 / 085692706212

Pendidikan Formal :

1. MI Annuriyah Cipinang Cempedak Lulus Tahun 2000
2. SLTP Negeri 36 Cipinang Cempedak Lulus Tahun 2003
3. SMA Negeri 53 Cipinang Jaya, Jakarta Timur Lulus Tahun 2006
4. D3 Jurusan Manajemen Informatika di Bina Sarana Informatika (BSI) Jakarta Pusat Lulus Tahun 2009 dengan IPK 3,81/4,00
5. S1 Jurusan Sistem Informasi di STMIK Nusa Mandiri Jakarta Pusat, Lulus Tahun 2011 dengan IPK 3,80/4,00
6. S2 Jurusan Manajemen Ilmu Komputer di STMIK Nusa Mandiri dari tahun 2012 sampai sekarang dengan IPK terakhir 3,75/4,00

Demikianlah Daftar Riwayat Hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

(Muhammad Fahmi)

KUESIONER

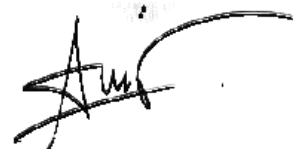
Yang Terhormat :
Call Center
BSI Dewi Sartika.

Sehubungan dengan Tesis yang saya kerjakan, berjudul “ **PENGUNAAN WEB KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM MENGGUNAKAN METODE MOST ADMIRED KNOWLEDGE ENTERPRISE (MAKE) STUDI KASUS TIM TUGAS AKHIR BAAK BSI** ”, maka saya mohon partisipasinya untuk mengisi kuesioner berikut ini dengan jujur dan obyektif sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih

Jakarta, 14 Agustus 2014

Hormat saya,



(Muhammad Fahmi)

I. PETUNJUK PENGISIAN

- a. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaannya untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada.
- b. Berilah tanda silang (X) di sebelah kanan tiap pernyataan, sesuai dengan skala tingkat kesetujuan anda atas pernyataan yang ada.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

II. IDENTITAS

1. NIP :
2. Nama :
3. Bagian :
4. Jenis Kelamin:

Beri silang (X):

L: Laki-laki	P: Perempuan
--------------	--------------

III. DAFTAR PERNYATAAN

A. Sebelum Penerapan *Web Knowledge Management System "Tim TA"*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	HASIL YANG DIDAPAT	SS	S	N	TS	STS
1	Tim TA memberikan informasi dengan cepat					
2	Informasi yang diberikan tepat dan mudah dimengerti					
3	Informasi yang saya dapatkan <i>up to date</i>					
	TINGKAT KEPUASAN	SS	S	N	TS	STS
4	Saya mendapatkan kemudahan dalam melakukan proses pekerjaan					
5	Saya tidak menemukan kendala pada saat berinteraksi secara langsung					
6	Informasi yang diberikan dicatat atau diarsipkan					
	KREATIVITAS	SS	S	N	TS	STS
7	Informasi yang saya dapatkan lebih berkembang					
8	Tanya jawab direspon dengan baik via telepon atau secara langsung					
9	Tanpa web "Tim TA" pekerjaan sudah efektif					
	INTENSITAS	SS	S	N	TS	STS
10	Lebih tertarik mencari informasi melalui file-file yang telah dishare via email					
11	Saya lebih sering menggunakan email dari pada menelpon atau bertanya langsung					
12	Saya percaya dengan informasi yang ada di email tanpa harus bertanya secara langsung					

B. Setelah Penerapan *Web Knowledge Management System "Tim TA"*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	HASIL YANG DIDAPAT					
1	Tim TA memberikan informasi dengan cepat menggunakan web ini					
2	Informasi yang diberikan dalam web "Tim TA" tepat dan mudah dimengerti					
3	Waktu yang saya gunakan untuk mencari informasi menjadi lebih cepat					
4	Informasi yang saya dapatkan dalam web "Tim TA" <i>up to date</i>					
	TINGKAT KEPUASAN					
5	Saya mendapatkan kemudahan dalam melakukan proses pekerjaan menggunakan web "Tim TA"					
6	Saya tidak menemukan kendala pada saat berinteraksi menggunakan web "Tim TA"					
7	Konten dalam web "Tim TA" sudah lengkap					
8	Akses ke dalam web Tim Tugas akhir tidak lambat					
	KREATIVITAS					
9	Selama menggunakan web ini informasi yang saya dapatkan lebih berkembang					
10	Saya secara inisiatif menggunakan web "Tim TA" untuk mencari informasi					
11	Dalam menggunakan web ini dapat meningkatkan efektivitas saya dalam bekerja					
12	Tanya jawab pada forum direspon dengan baik dengan adanya web "Tim TA"					
	INTENSITAS					
13	Saya tertarik berinteraksi dengan web "Tim TA"					
14	Saya lebih sering menggunakan web "Tim TA" dari pada menelpon atau bertanya langsung					
15	Saya sudah menguasai semua konten dalam web "Tim TA"					
16	Saya percaya dengan informasi yang ada di web "Tim TA" tanpa harus bertanya secara langsung					

KUESIONER

Yang Terhormat :

Tim Tugas Akhir BAAK

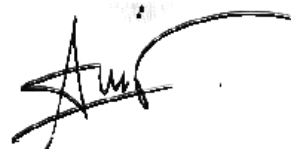
BSI Dewi Sartika.

Sehubungan dengan Tesis yang saya kerjakan, berjudul “ **PENGUNAAN WEB KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM MENGGUNAKAN METODE MOST ADMIRED KNOWLEDGE ENTERPRISE (MAKE) STUDI KASUS TIM TUGAS AKHIR BAAK BSI** ”, maka saya mohon partisipasinya untuk mengisi kuesioner berikut ini dengan jujur dan obyektif sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih

Jakarta, 14 Agustus 2014

Hormat saya,



(Muhammad Fahmi)

I. PETUNJUK PENGISIAN

- a. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaannya untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada.
- b. Berilah tanda silang (X) di sebelah kanan tiap pernyataan, sesuai dengan skala tingkat kesetujuan anda atas pernyataan yang ada.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

II. IDENTITAS

1. NIP :
2. Nama :
3. Bagian :
4. Jenis Kelamin:

Beri silang (X):

L: Laki-laki	P: Perempuan
--------------	--------------

III. DAFTAR PERNYATAAN

a. Sebelum Penerapan *Web Knowledge Management System "Tim TA"*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	HASIL YANG DIDAPAT	SS	S	N	TS	STS
1	Tim TA memberikan informasi dengan cepat					
2	Informasi yang diberikan tepat dan mudah dimengerti					
3	Informasi yang saya dapatkan <i>up to date</i>					
	TINGKAT KEPUASAN	SS	S	N	TS	STS
4	Saya mendapatkan kemudahan dalam melakukan proses pekerjaan					
5	Saya tidak menemukan kendala pada saat berinteraksi secara langsung					
6	Informasi yang diberikan dicatat atau diarsipkan					
	KREATIVITAS	SS	S	N	TS	STS
7	Informasi yang saya dapatkan lebih berkembang					
8	Tanya jawab direspon dengan baik via telepon atau secara langsung					
9	Tanpa web "Tim TA" pekerjaan sudah efektif					
	INTENSITAS	SS	S	N	TS	STS
10	Lebih tertarik mencari informasi melalui file-file yang telah dishare via email					
11	Saya lebih sering menggunakan email dari pada menelpon atau bertanya langsung					
12	Saya percaya dengan informasi yang ada di email tanpa harus bertanya secara langsung					

b. Setelah Penerapan *Web Knowledge Management System* "Tim TA"

No	Pernyataan					
	HASIL YANG DIDAPAT	SS	S	N	TS	STS
1	Tim TA memberikan informasi dengan cepat menggunakan web ini					
2	Informasi yang diberikan dalam web "Tim TA" tepat dan mudah dimengerti					
3	Waktu yang saya gunakan untuk mencari informasi menjadi lebih cepat					
4	Informasi yang saya dapatkan dalam web "Tim TA" <i>up to date</i>					
	TINGKAT KEPUASAN	SS	S	N	TS	STS
5	Saya mendapatkan kemudahan dalam melakukan proses pekerjaan menggunakan web "Tim TA"					
6	Saya tidak menemukan kendala pada saat berinteraksi menggunakan web "Tim TA"					
7	Konten dalam web "Tim TA" sudah lengkap					
8	Akses ke dalam web Tim Tugas akhir tidak lambat					
	KREATIVITAS	SS	S	N	TS	STS
9	Selama menggunakan web ini informasi yang saya dapatkan lebih berkembang					
10	Saya secara inisiatif menggunakan web "Tim TA" untuk mencari informasi					
11	Dalam menggunakan web ini dapat meningkatkan efektivitas saya dalam bekerja					
12	Tanya jawab pada forum direspon dengan baik dengan adanya web "Tim TA"					
	INTENSITAS	SS	S	N	TS	STS
13	Saya tertarik berinteraksi dengan web "Tim TA"					
14	Saya lebih sering menggunakan web "Tim TA" dari pada menelpon atau bertanya langsung					
15	Saya sudah menguasai semua konten dalam web "Tim TA"					
16	Saya percaya dengan informasi yang ada di web "Tim TA" tanpa harus bertanya secara langsung					

c. Penerapan MAKE (*Most Admired Knowledge Enterprise*)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Dalam menciptakan budaya kerja didukung oleh pengetahuan	SS	S	N	TS	STS
	a Tim TA Mengembangkan dan menyebarkan gaya manajemennya untuk mendorong berbagai pengetahuan dan berbagai aplikasi untuk nilai knowledge di BAAK					
	b Anda memberikan informasi dengan bantuan <i>web "Tim TA"</i> sebagai informasi berbasis teknologi informasi dengan jaringan intranet					
	c Tim TA berbagi informasi kolaboratif diantara para anggota					
	d Tim TA membuat bagian ini menjadi bagian yang bekerja dengan menerapkan <i>knowledge management systemnya</i> .					
2.	Mengembangkan informasi staf melalui kepemimpinan manajemen Koordinator Tim TA.	SS	S	N	TS	STS
	a Dalam mengembangkan informasi Tim TA melalui kepemimpinan kepala BAAK					
	b Tim TA menyediakan kebutuhan finansial dan non finansial untuk mendukung kebutuhan pengelolaan manajemen					
	c Tim TA memberikan pelatihan bagi pemimpinnya dalam hal ini koordinator					
	d Tim TA memberikan reward untuk anggota yang dianggap berhasil dalam menciptakan pengetahuan baru					
3.	Menyajikan jasa/solusi berbasis informasi	SS	S	N	TS	STS
	a Tim TA menciptakan suatu inovasi baru					
	b Tim TA melatih stafnya untuk memunculkan ide dan inovasi					
	c Tim TA meningkatkan informasi yang telah dimiliki					
	d Tim TA melakukan transfer informasi diantara stafnya dengan metode knowledge sharing					
4.	Memaksimalkan modal intelektualitas Tim	SS	S	N	TS	STS
	a Tim TA melatih anggotanya untuk intelektual pengetahuan baru					
	b Tim TA menjadikan modal inovasi untuk mengukur intelektual					
	c Tim TA mengelola modal intelektual dalam melakukan pekerjaan					
	d Tim TA memberikan reward bagi anggota yang memiliki intelektual					
5.	Menciptakan lingkungan untuk berbagi informasi secara kolaboratif	SS	S	N	TS	STS
	a Tim TA memetakan informasi yang dimiliki					

	b	Tim TA sudah menerapkan teknologi informasi dalam mendukung aktifitas dilingkungan kerja					
	c	Tim TA melakukan knowledge sharing					
	d	Tim TA meluangkan waktu untuk mengadakan diskusi antar staf					
6.		Menciptakan suatu Tim Sharing	SS	S	N	TS	STS
	a	Tim TA menyiapkan metodologi pertukaran informasi dengan menerapkan <i>knowledge management system (KMS)</i>					
	b	Ada konversi dari tacit ke eksplisit secara individu dalam melakukan proses sharing informasi					
	c	Tim TA mengembangkan strukturisasi pekerjaan					
	d	Ada proses peralihan dari informasi individu ke informasi Tim					
7.		Memberikan nilai tambah berdasarkan pengetahuan	SS	S	N	TS	STS
	a	Tim TA membuat profil nilai tambah kinerja anggota					
	b	Tim TA mengembangkan web untuk nilai tambah kinerja anggota					
	c	Tim TA mengukur nilai tambah peningkatan kinerja anggota					
	d	Tim TA melihat dari keinginan bekerja anggota dan sesuai dengan kebutuhan anggota dalam meningkatkan kinerja					
8.		Mentransformasikan informasi menjadi nilai tambah pengembangan manajemen dalam peningkatan kinerja dan efektifitas kerja	SS	S	N	TS	STS
	a	Tim TA menerapkan strategi yang digunakan untuk nilai tambah pengembangan manajemen					
	b	Tim TA membuat rantai informasi					
	c	Tim TA melakukan komunikasi antara anggota dengan manajemen BAAK					
	d	Tim TA melakukan peningkatan efektifitas kerja dari waktu ke waktu					

HASIL WAWANCARA

Hasil wawancara sehubungan dengan hasil questioner yang telah disebar untuk pihak Call Center dan Tim Tugas Akhir di lingkungan BSI Dewi Sartika A, guna memperoleh konfirmasi dari hasil pelaksanaan *knowledge Management* yang diukur dengan menggunakan metode MAKE. Wawancara ini dilakukan pada tanggal 14 Agustus 2014 pukul 14.00 dengan salah satu Call Center dan beberapa anggota Tim Tugas Akhir. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan:

Pertanyaan : Apakah anda mengetahui *Knowledge Management*?

Jawaban : rata-rata menjawab kurang tahu

Pertanyaan : Sejak kapan Tim Tugas Akhir ini menerapkan web “Tim TA” ?

Jawaban : sejak tahun 2011

Pertanyaan : Bagaimana tingkat efektivitas kerja dengan menggunakan web “Tim TA” ini dibandingkan sebelum menggunakan web ini ?

Jawaban : Peningkatan efektivitas kerja cenderung lebih meningkat, dibandingkan dengan sebelum menggunakan web ini.

.

Pertanyaan : Apakah ada hambatan ketika menggunakan web “Tim TA” ini ?

Jawaban : 1. Ketika dijalankan web ini agak lambat dikarenakan kurangnya kecepatan jaringan Komputernya.
2. Ketergantungan kepada operator admin, terkadang admin belum mengupdate data terbaru.

.

Pertanyaan : Tahukah anda sebenarnya Tim Tugas Akhir ini telah menerapkan *Knowledge Management*?

Jawaban : Tidak tahu dan namun ketika dijelaskan apa itu “*Knowledge Management System*” baru mengerti dan memang sudah diterapkan.

Pertanyaan : Apakah ada diskusi yang dilakukan antar anggota tim ?

Jawaban : ada, yaitu rapat koordinasi

Pertanyaan : Apakah diskusi tersebut terjadwal secara rutin?

Jawaban : Iya. Rapat koordinasi, biasanya dilakukan 1 bulan sekali

Pertanyaan : Apakah hasil dari diskusi tersebut salah satunya berupa inovasi?

Jawaban : iya, berupa inovasi bagaimana meningkatkan efektivitas kerja Tim

Lampiran 4. Tampilan Web "Tim TA"

Tampilan Menu Forum

tim
tugas akhir
BAAK

HOME

BIODATA

FORUM

LAPORAN BAAK

BERKAS TIM TA

LEGALISIR

AMBIL IJASAH

IJASAH BERMASALAH

LOGOUT

Copyright © 2013 Tim Tugas Akhir.
Designed by Fahmy




Forum

pencarian

Pilih Pencarian :

Forum Baru

No	Tgl	Jam	User	Jenis	Aksi
1	12 Agu 2014	11:55:14	mmf	Khusus Call Center	Lihat Edit Hapus
	Judul	Isi Kuesioner			3 Komentar
2	12 Agu 2014	11:10:37	mmf	Umum	Lihat Edit Hapus
	Judul	Modul Baru yaitu Forum			11 Komentar

Hal: 1 |

Tampilan Pilihan Akademi

tim
tugas akhir
BAAK

HOME

BIODATA

PESAN ANTAR TIM

FORUM

AGENDA PRIBADI

TERIMA BERKAS

CATATAN LEGALISIR

ARSIP IJASAH

IJASAH BERMASALAH




Pilih Akademi (Legalisir)

Diploma Satu (D-I)

Diploma Tiga (D-III)

STMIK & STBA Nusa Mandiri

Pasca Sarjana Nusa Mandiri

Universitas BSI Bandung

STMIK Antar Bangsa

Tampilan Menu Agenda Pribadi

tim

tugas akhir

BAAK

HOME

BIODATA

PESAN ANTAR TIM

FORUM

AGENDA PRIBADI

TERIMA BERKAS

CATATAN LEGALISIR

ARSIP IJASAH

IJASAH BERMASALAH

CEK TUGAS AKHIR

CEK IJASAH

CETAK ULANG

PROGRAM

REMAN GIAN




Agenda Pribadi

pencarian

Pilih Pencarian :

Judul

Cari

laporan

Pilih Tgl :

Tgl. Mulai

Cetak

job belum selesai

No	Tgl Target	Tgl Mulai	Tgl Selesai	Agenda	Tempat	Aksi
1	20 Jun 2013	01 Jul 2013 (15:37:50)		Upload Ijazah & Transkrip ke Sisfo	BAAK	Edit Hapus

Tambah Agenda

No	Tgl Mulai	Tgl Selesai	Agenda	Tempat	Aksi
1	12 Mar 2014 (14:42:00)	12 Mar 2014 (15:36:44)	Scan & Upload Foto Bermasalah	BAAK	Edit Hapus
2	11 Mar 2014 (10:10:54)	11 Mar 2014 (10:51:00)	Upload data sidang 2013 BAAK W/5 TA	BAAK	Edit

Tampilan Menu Cek Nilai TA (D3 BSI)

tim

tugas akhir

BAAK

HOME

BIODATA

PESAN ANTAR TIM

FORUM

AGENDA PRIBADI

TERIMA BERKAS

CATATAN LEGALISIR

ARSIP IJASAH

IJASAH BERMASALAH

CEK TUGAS AKHIR

CEK IJASAH

CETAK ULANG

PROGRAM

REMAJUAN



Cek TA D3 BSI

NIM : 11100709

Nama : MILA OCTAFIA

Tempat, Tgl. Lahir : SUNGAI DAREH, 10 Okt 1991

Kode Lokal : 11.6A.01

No. TA : 13.00954.B

No. Uji TA : 11-00240-98-B

Periode : 2013-B

Tgl. Uji : 06 Jan 2014

Pembimbing	Penguji	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Rata
1. SSS	1. BAW	95	90	95	55.5
2.	2. DLX	80	60	55	25.5
Nilai Total					81

Grade : B

Hasil : Lulus

Tgl. Kelulusan : 10 Jan 2014

No. SK Kelulusan : 049/2.02/AMIK-BSW/2014

Hal: 1 | 2 |

Cetak

Kembali

Tampilan Menu Ijazah Bermasalah (D3 BSI)




[HOME](#)
[BIODATA](#)
[PESAN ANTAR TIM](#)
[FORUM](#)
[AGENDA PRIBADI](#)
[TERIMA BERKAS](#)
[CATATAN LEGALISIR](#)
[ARSIP IJASAH](#)
[IJASAH BERMASALAH](#)
[CEK TUGAS AKHIR](#)
[CEK IJASAH](#)
[CETAK ULANG](#)
[PROGRAM](#)

pencarian

Pilih Pencarian :

Edit Ijasah Bermasalah D3 BSI

NIM	11010234
Nama	MEGA WATI
Kode lokal	11.6D.02
No. Telp / HP	Web : 021-7235228 / Sisfo : 021-7235228 /
Tgl. Wisuda	20 Des 2011
Tgl. Ijazah	20 Sep 2011
Bermasalah	Belum Verifikasi, belum bayar, Foto
Ket. Berkas	Belum Terima -----> Sudah Terima
Ket. Ijazah	Belum Dicetak -----> Sudah Cetak
Ket. Transkrip	Belum Dicetak -----> Sudah Cetak

Keterangan :

B *I* U ABC | [List Icons] | -- Styles -- | -- Format -- | -- Font size --
 [List Icons] | [List Icons] | [List Icons] | [List Icons] | [List Icons] | [List Icons]
 --- [List Icons] x₂ x² Ω -- Font family --

Tampilan Menu Cetak Ulang (STMIK Nusa Mandiri)

tim
tugas akhir
BAAK

HOME

BIODATA

PESAN ANTAR TIM

FORUM

AGENDA PRIBADI

TERIMA BERKAS

CATATAN LEGALISIR

ARSIP IJASAH

IJASAH BERMASALAH

CEK TUGAS AKHIR

CEK IJASAH

CETAK ULANG

PROGRAM

PEMAL SUAN




Cetak Ulang Nusa Mandiri

STMIK & STBA Nusa Mandiri

pencarian

Pilih Pencarian :

Tambah

No	NIM	Nama	Tgl. Berkas	SK Ijazah	Transkrip	Tgl. Ambil	Aksi
1	21100155	ERIKA DWI KOESTANTI	22 Jun 2012		?		Lihat
2	21090464	Sartika Intan Ratnasari	31 Jan 2013	✓	✓		Lihat
3	21080527	IDA SORAYA SIREGAR	12 Feb 2012	✓	✓		Lihat
4	21080176	JUSFIRA APRILLIA INDRIYANI	19 Okt 2012		?		Lihat
5	21060003	TIUR MAYLANI	14 Jan 2012		?		Lihat
6	21050432	Astriana Prativi	28 Jan 2013	✓		16 Feb 2013	Lihat
7	21050042	TRIANA SEPTIANY	11 Mei 2012	✓	✓		Lihat

Tampilan Menu Pemalsuan

tim
tugas akhir
BAAK

- HOME
- BIODATA
- PESAN ANTAR TIM
- FORUM
- AGENDA PRIBADI
- TERIMA BERKAS
- CATATAN LEGALISIR
- ARSIP IJASAH
- IJASAH BERMASALAH
- CEK TUGAS AKHIR
- CEK IJASAH
- CETAK ULANG
- PROGRAM
- PEMALSUAN**
- LOGOUT



Pemalsuan

pencarian

Pilih Pencarian : -

Pilih Akademi :

No	NIM	Nama	Akd	Tgl. Pemalsuan	Tgl. Akhir Hukuman	Aksi
1	11101596	RANI WININGSIH	S1 NURI	18 Agu 2014	31 Des 2014	Edit Hapus
2	12090686	TRESNA ADITYA ALAMSAH	S1 NURI	18 Agu 2014	31 Des 2014	Edit Hapus
3	12120270	MUHAMMAD YUSUF ABDULLAH FAJAR	S1 NURI	18 Agu 2014	31 Des 2014	Edit Hapus
4	12120356	DAVID TIMOTHY SINAMBELA	S1 NURI	18 Agu 2014	31 Des 2014	Edit Hapus
5	11102101	AMIN NURCAHYO PURNOMO	S1 NURI	16 Mei 2014	16 Mar 2015	Edit Hapus
6	12107582	AMIN NURCAHYO PURNOMO	D3 BSI	16 Mei 2014	16 Mar 2015	Edit Hapus

Tampilan Admin, Menu Pilihan Akademi

Halaman Administrator

- » Home
- » Modul
- » User
- » Anggota
- » ADM
- » Ijazah Masalah
- » Arsip Ijazah
- » Lulusan
- » Legalisir
- » Berkas
- » Logout



Pilih Akademi (Lulusan)

Diploma Satu (D-I)

Diploma Tiga (D-III)

STMIK & STBA Nusa Mandiri

Pasca Sarjana Nusa Mandiri

Universitas BSI Bandung

STMIK Antar Bangsa

Copyright © 2012 Tim TA BAAK. All rights reserved.

Tampilan Admin, Menu Lulusan (D3 BSI)

Halaman Administrator

- » Home
- » Modul
- » User
- » Anggota
- » ADM
- » Ijazah Masalah
- » Arsip Ijazah
- » Lulusan
- » Legalisir
- » Berkas
- » Logout



Lulusan D3 BSI

Pencarian |

Tambah Manual
Tambah via Excel (2003)

NO	NIM	NAMA	NO. IJAZAH	TGL. IJAZAH	TGL. WISUDA	AKSI
1	11010001	DIMAS SAUMANUGRAHA	0017739	2006-12-23	2006-12-23	Lihat
2	11010002	TEDI SATRIANA	0009474	2005-06-04	2005-06-04	Lihat
3	11010004	EMI LESTARI	0006852	2005-01-08	2005-01-08	Lihat
4	11010006	ROBI SUPTO	0009475	2005-06-04	2005-06-04	Lihat
5	11010007	BEBY OKTIANINGSIH	0009476	2005-06-04	2005-06-04	Lihat
6	11010008	SOEHARYANTI	0006853	2005-01-08	2005-01-08	Lihat
7	11010009	SUNARTI	0006854	2005-01-08	2005-01-08	Lihat
8	11010010	RATIH BUDIARTI	0006855	2005-01-08	2005-01-08	Lihat
9	11010011	SISWADI	0006856	2005-01-08	2005-01-08	Lihat
10	11010012	AZWARIYAH	0006857	2005-01-08	2005-01-08	Lihat

Lampiran 5. Data Olahan Mentah Kuesioner

Data Olahan Kuesioner Responden Call Center Sebelum Penggunaan Web "Tim TA"

Call Center														
No	Nama	NIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	SITI MULYANI	201211796	N	N	TS	TS	N	N	STS	N	STS	N	TS	STS
2	PUTRI PAT LESTARI	201302015	S	N	S	N	N	S	N	S	TS	SS	TS	TS
3	EFRI SALWIAH	201302016	S	N	S	S	S	S	S	SS	N	SS	S	N
4	SILVIANA	201302036	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	TS
5	IKA AGUSTIN	201302037	TS	N	STS	N	TS	S	TS	TS	STS	STS	TS	TS
6	DESI NATALIA HALAU	201302039	S	SS	SS	SS	S	N	S	S	TS	N	N	TS
7	PRIYANI	201302041	TS	S	TS	S	TS	S	S	TS	TS	S	N	SS
8	GANDES WINDY	201302049	SS	S	S	S	N	S	S	S	TS	N	N	TS
9	SITI AISYAH NURBAINI	201302051	N	S	N	S	N	S	N	S	N	TS	TS	TS
10	METIYANA	201304237	S	S	S	N	S	S	SS	SS	TS	SS	TS	S
11	MEGA	201305294	S	S	S	S	S	S	TS	S	TS	S	TS	TS
12	MULYATI	201310563	TS	S	S	N	S	S	N	S	N	S	S	S
13	DWI MAKMULYANI	201310564	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS	S	TS	S	S	S
14	SUNDARI	201402010	N	S	S	SS	S	S	N	SS	TS	N	N	N
15	EKA KURNIA SARI	201402013	N	S	S	S	S	S	S	S	TS	TS	TS	TS
16	FEBI ARDILA	201402014	S	S	N	S	N	SS	S	S	TS	SS	N	TS
17	WENING TYAS MEIARSI	201402015	N	S	TS	S	TS	N	S	S	N	N	N	N
18	FANI HAERUN ANISA	201402016	S	S	N	S	S	SS	SS	S	TS	N	TS	TS
19	ENI WIDIASTUTI	201402023	N	S	N	S	N	S	N	S	N	TS	TS	TS
20	AFITARANI A	201405162	TS	N	TS	N	N	TS	STS	STS	TS	N	N	N

Data Olahan Kuesioner Responden Call Center Setelah Penggunaan Web "Tim TA"

Call Center																		
No	Nama	NIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	SITI MULYANI	201211796	SS	SS	S	N	S	N	N	N	S	SS	SS	S	S	S	N	S
2	PUTRI PAT LESTARI	201302015	S	S	SS	SS	S	N	S	TS	S	SS	SS	S	SS	N	N	TS
3	EFRI SALWIAH	201302016	S	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	S	N	TS	N	N
4	SILVIANA	201302036	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	TS	S
5	IKA AGUSTIN	201302037	S	SS	S	SS	SS	S	SS	S	SS	S	SS	S	S	S	S	S
6	DESI NATALIA HALAU	201302039	S	SS	SS	SS	SS	S	S	N	S	S	S	S	S	N	N	TS
7	PRIYANI	201302041	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS	S
8	GANDES WINDY	201302049	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	S
9	SITI AISYAH NURBAINI	201302051	N	S	S	S	SS	N	TS	N	N	S	S	S	S	N	N	N
10	METIYANA	201304237	SS	S	TS	S	S	S	S	TS	N	S	SS	N	N	TS	TS	N
11	MEGA	201305294	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S
12	MULYATI	201310563	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
13	DWI MAKMULYANI	201310564	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	S	N	S
14	SUNDARI	201402010	S	SS	SS	N	SS	S	N	S	N	S	SS	N	N	SS	N	TS
15	EKA KURNIA SARI	201402013	N	S	S	TS	S	S	S	N	S	S	S	N	S	TS	N	TS
16	FEBI ARDILA	201402014	N	S	S	S	S	S	N	SS	S	S	S	SS	S	S	S	S
17	WENING TYAS MEIARSI	201402015	S	S	S	S	S	N	S	N	S	S	S	S	N	S	TS	N
18	FANI HAERUN ANISA	201402016	S	SS	N	N	S	N	S	S	S	SS	SS	S	S	N	N	N
19	ENI WIDIASTUTI	201402023	N	S	S	S	SS	N	TS	N	N	S	S	S	S	N	N	N
20	AFITARANI A	201405162	S	N	SS	S	SS	S	S	N	SS	S	N	SS	S	SS	S	SS

Data Olahan Kuesioner Responden Tim Tugas Akhir Sebelum Penggunaan Web "Tim TA"

TIM TA BAAK														
No	Nama	NIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	MARLINA	199705258	S	S	SS	N	N	S	S	SS	N	N	TS	N
2	DHIAS	200302865	TS	S	SS	SS	TS	S	S	SS	TS	TS	TS	TS
3	DAHLIA	201403068	TS	TS	TS	N	N	S	S	SS	STS	TS	TS	TS
4	ENDANG SUDRAJAT	200103533	TS	N	N	TS	TS	N	TS	TS	TS	TS	TS	STS
5	MELAN SUSANTI	201103246	TS	N	TS	TS	N	N	N	TS	N	TS	N	TS
6	HELDA NURYANI	200305943	SS	SS	S	SS	SS	S	N	S	S	TS	TS	TS
7	ALI KHAIDIR	199908419	N	TS	TS	TS	TS	SS	TS	N	N	TS	N	TS
8	HENDRI	201103247	S	S	S	SS	S	S	S	N	TS	S	S	N
9	ARIEF RUSMAN	201209701	N	TS	N	N	TS	N	N	S	TS	TS	N	STS
10	MUHAMMAD FAHMI	201203312	N	N	TS	SS	TS	N	TS	N	STS	TS	N	TS
11	ARI PUSPITA	201203308	N	N	TS	TS	N	N	S	S	N	S	N	N
12	MOHAMMAD JANUAR HILMAN	201303193	S	S	S	N	N	S	N	N	TS	S	S	N
13	SARTINI	201103216	N	S	S	S	S	N	S	N	S	S	S	S
14	JEFI	201303191	N	S	S	TS	N	S	TS	N	N	TS	S	S

Data Olahan Kuesioner Responden Tim Tugas Akhir Setelah Penggunaan Web "Tim TA"

TIM TA BAAK																		
No	Nama	NIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	MARLINA	199705258	S	S	S	S	S	TS	TS	TS	N	N	N	S	N	N	S	N
2	DHIAS	200302865	SS	SS	SS	S	SS	SS	TS	S	S	S	S	S	S	TS	TS	TS
3	DAHLIA	201403068	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS	S	S	S	S	N	SS	SS	SS
4	ENDANG SUDRAJAT	200103533	SS	S	S	SS	S	S	N	N	S	SS	S	N	S	N	N	TS
5	MELAN SUSANTI	201103246	S	SS	SS	S	S	SS	SS	SS	SS	S	S	S	SS	SS	SS	S
6	HELDA NURYANI	200305943	SS	SS	SS	S	S	TS	N	TS	N	S	S	S	S	S	N	TS
7	ALI KHAIDIR	199908419	SS	SS	SS	SS	SS	S	N	N	SS	SS	SS	SS	SS	S	N	S
8	HENDRI	201103247	SS	SS	SS	SS	S	SS	S	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	SS
9	ARIEF RUSMAN	201209701	S	N	S	N	S	N	N	N	N	TS	N	S	S	N	N	N
10	MUHAMMAD FAHMI	201203312	S	SS	S	S	SS	S	N	S	S	SS	SS	S	SS	SS	SS	S
11	ARI PUSPITA	201203308	S	N	N	N	N	N	N	N	S	N	S	N	N	N	N	N
12	MOHAMMAD JANUAR HILMAN	201303193	S	S	N	S	N	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	N
13	SARTINI	201103216	SS	S	SS	SS	SS	S	S	S	S	SS	S	S	S	S	S	SS
14	JEFI	201303191	SS	S	SS	SS	S	S	N	SS	S	S	S	N	S	S	N	S

Data Olahan Kuesioner Responden Tim Tugas Akhir Mengenai Penerapan *Knowledge Management*

No	NAMA	1				2				3				4				5				6				7				8				
		a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	
1	MARLINA	S	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	S	N	N	TS	S	S	S	S	S	N	S	S	N	N	N	N	N	S	N	S	S
2	DHIAS	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
3	DAHLIA	S	S	S	S	S	S	SS	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	SS	SS	S	SS	S	SS	SS	S	S	S	SS
4	ENDANG SUDRAJAT	S	SS	S	N	S	TS	N	TS	S	SS	SS	S	S	S	N	TS	S	SS	S	N	S	S	N	S	S	S	S	SS	S	S	S	S	S
5	MELAN SUSANTI	S	SS	SS	S	S	S	SS	SS	S	S	S	SS	S	S	S	SS	S	S	SS	S	SS	SS	SS	S	SS	S	S	SS	SS	SS	SS	S	S
6	HELDA NURYANI	S	S	S	S	N	N	N	N	S	S	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	N	N	N	S	S	S	S	S	N	N	N	N	N
7	ALI KHAIDIR	S	S	N	S	S	N	N	N	S	S	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
8	HENDRI	S	S	SS	SS	S	SS	S	S	SS	SS	S	SS	S	SS	S	SS	SS	S	S	S	SS	SS	S	S	S	S	S	S	N	S	S	SS	
9	ARIEF RUSMAN	S	N	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	N	S	SS	N	S	SS	S	S	N	S	S	N	S	SS	N	N	S	S	S	S	S
10	MUHAMMAD FAHMI	S	SS	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	N	S	S	N	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	SS	S	SS	S	SS	S	S	SS	S	S
11	ARI PUSPITA	SS	S	S	SS	S	SS	SS	SS	S	S	S	S	SS	S	N	N	S	SS	SS	SS	S	S	SS	S	N	N	S	SS	S	S	S	S	S
12	MOHAMMAD JANUAR HILMAN	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S
13	SARTINI	S	SS	S	S	SS	S	SS	S	S	SS	S	SS	SS	S	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS	S	SS	S	SS	S	S	S	S	SS	S	SS	
14	JEFI	S	S	N	S	S	N	S	N	S	S	S	SS	N	N	N	S	SS	S	S	S	SS	N	S	S	S	S	S	N	TS	S	SS	S	S